

Leistungsbeschreibung Arcor-Internet Connect AS

1 Standardleistung

1.1 Allgemein

Die Vodafone D2 GmbH (im folgenden Vodafone genannt) bietet im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Zugang zum globalen Netzwerk des Internets. Im Rahmen der nationalen und internationalen Connectivity werden die Datenpakete des Kunden mittels des Internet-Protokolls (IP) zu und von den angeschlossenen Rechnern des Internet übermittelt.

1.2 Anschlussbandbreite

Zugänge zum Vodafone IP-Backbone werden mit folgenden Übertragungsgeschwindigkeiten und Schnittstellen angeboten:

Bandbreite	Anschaltung über	WAN-Schnittstelle
34 Mbps	E3	ITU-T G.703
34 Mbps	STM1 CFV / Glasfaser	100BaseT
50 und 100 Mbps	STM1 CFV / Glasfaser	100BaseT
150 Mbps	STM1 CFV / Glasfaser	1000BaseSX
200, 300, 600 und 1000 Mbps	Glasfaser	1000BaseSX

Die Anschlussbandbreiten entsprechen dem nach dem Stand der Technik allgemein gebräuchlichen Bandbreitenbezeichnungen. Die tatsächliche Datenübertragungsrate ist von mehreren Faktoren (Anwendungen, Größe der IP-Pakete) abhängig und kann von den angegebenen Werten abweichen.

1.3 Einrichtung des Zugangs zum Vodafone IP Backbone

Vodafone stellt die zur Einrichtung des Zugangs notwendigen Einrichtungen in ihren Netzknoten bereit und übernimmt die erforderliche Administration.

1.4 Anschlussleitung

Der Anschluss vom Standort des Kunden zum Vodafone-Netzzugangspunkt erfolgt über fest geschaltete Übertragungswege, die dem Kunden von Vodafone bereitgestellt werden. Es können dabei auch Anschlussleitungen von anderen Netzbetreibern zum Einsatz kommen.

1.5 Übergabepunkt

Der Übergabepunkt (Netzabschluss) ist im Vodafone PoP (Point of Presence). Optional bietet Vodafone gegen Aufpreis einen Übertragungsweg zwischen dem Kundenstandort und dem Vodafone PoP an. Der Zugang zum Vodafone Netz erfolgt im Vodafone PoP.

1.6 Routing

Vodafone routet die für den Kunden zu übertragenden Daten auf Basis der Paketvermittlung des Internet Protokolls (IPv4) vom Kundenstandort in das Internet bzw. aus dem Internet zum Kundenstandort.

Das BGP4 Routing zwischen dem Kundenrouter und dem zugehörigen Vodafone-Netzknoten erfolgt authentisiert auf Basis der von der RIPE zugewiesenen AS-Nummer. Das Authentisierungspasswort sowie die Koppelnetzadressen werden dem Kundenansprechpartner im Anschaltprozess mitgeteilt.

2 Zusätzliche Leistungen

2.1 Internet News Feed

Nach Vereinbarung stellt Vodafone einem Kunden, der einen eigenen News Server betreibt, Standard-Newsgruppen zur Verfügung. Der Transfer der Newsgruppen / Postings zwischen dem Vodafone News Server und dem News Server des Kunden erfolgt über das Network News Transfer Protocol. Vodafone behält sich Einschränkungen des Transfers von bestimmten Newsgruppen für den Fall vor, dass Vodafone davon Kenntnis erlangt, dass deren Inhalte im Widerspruch mit den Vereinbarungen zwischen Vodafone und dem Kunden stehen. Über GUP (Group Update Program) kann der Newsfeed-Kunde selbst bestimmen, welche Gruppen-Hierarchie er vom Vodafone News-Server beziehen möchte. GUP basiert auf einer E-Mail-Adresse (news-request@arcor.net), an die der Kunde seine Liste der Newsgruppen in einem bestimmten Format sendet. Wird an diese Adresse das Wort "help" im Textteil der Nachricht gesendet, erhält der Kunde eine Rückmail mit Nutzungshinweisen zu dieser Funktion. Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf die Bereitstellung bestimmter Newsgruppen durch den Vodafone News Server.

2.2 IP-Monitor

Vodafone ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Vodafone IP-Monitor. Über diesen Web-basierten Monitor kann der Kunde Daten bezüglich der Leitungsauslastung und der übertragenen Daten online abrufen. Der technische Ansprechpartner des Kunden erhält für den Zugriff auf den Vodafone-IP-Monitor von Vodafone eine Benutzerkennung und ein Passwort zugesendet. Die für den Kunden abrufbaren Nutzungsstatistiken können von den für die Rechnungsstellung maßgeblichen Rechnungsdaten abweichen. Das für das Monitoring erzeugte Datenvolumen wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

Im Störfalle erfolgt die Entstörung des Dienstes Vodafone-IP-Monitor spätestens am nächsten Werktag (Montag bis Freitag). Für den Dienst IP-Monitor findet Ziffer 3 der Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement) keine Anwendung.

3 Service Level Agreement

3.1 Bereitstellung von Übertragungswegen

Werden im Rahmen der Bereitstellung des Übergabepunktes beim Kunden zur Realisierung des Anschlusses von Vodafone die Übertragungswege der Deutschen Telekom AG oder anderer Anbieter eingesetzt, so gelten diese als Vorleistungen im Sinne des zwischen den Parteien geschlossenen Dienstleistungsvertrages.

3.2 Bereitstellung des Übergabepunktes

Vodafone teilt dem benannten Ansprechpartner des Kunden nach erfolgter Einrichtung die Betriebsbereitschaft des Arcor-Internet Connect AS Anschlusses mit. Spätestens mit der Bereitstellung erhält der Kunde eine Dokumentation für den installierten Dienst in einfacher Ausfertigung. Diese Dokumentation enthält:
IP-Koppelnetz und IP-Adresse des Kundenrouters
Telefonnummern der Vodafone Störungsannahme und Kundenbetreuung

3.3 Verfügbarkeit

3.3.1 Festlegung und Änderung des Nutzungstarifes

Ein Port ist die physikalische Schnittstelle des Vodafone Routers im Vodafone PoP. Die Portverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit der im Serviceschein aufgelisteten Ports dieses Service Levels (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden der Ports dieses Service Levels.

Service Level	Portverfügbarkeit
Classic plus	99,5 %

Ein Port ist als Zugang zum Vodafone-Netz für den Dienst Arcor-Internet Connect AS in einem Vodafone PoP definiert, unabhängig von der Anzahl der an dem Kundenstandort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

Ein Port gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von und zu diesem Port in das Vodafone IP-Backbone möglich ist.

Wartungs-, Installations- 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.

3.3.2 Anschlussverfügbarkeit (Port inklusive Anschlussleitung)

Ein Anschluss beinhaltet die physikalische Schnittstelle des Vodafone Routers im Vodafone PoP und die Anschlussleitung bis zum Kundenstandort. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit der im Serviceschein aufgelisteten Anschlüsse dieses Service Levels (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden der Anschlüsse dieses Service Levels.

Service Level	Anschlussverfügbarkeit
Classic	98,5 %

Ein Anschluss ist als Zugang zum Vodafone-Netz für den Dienst Vodafone-Internet Connect AS an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an dem Kundenstandort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

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

Wartungs-, Installations- 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.

3.4 Störungen

Störungen werden rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche von der Störungsannahme entgegengenommen. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch Vodafone veranlasst und kontrolliert.

Bei Netzkomponenten Dritter, die von Vodafone bereitgestellt werden, wird Vodafone die unverzügliche Beseitigung der Störung durch diese veranlassen. Störungen, bei denen Vodafone bzw. ein von Vodafone beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung vom Kunden zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung) oder wenn die Störungsbeseitigung für nicht von Vodafone erworbene Leistungen veranlasst wird. Arbeiten zur Störungsbeseitigung werden unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung aufgenommen.

3.5 Entstörfristen

Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen der Störungsmeldung des Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung durch Vodafone. Folgende Entstörfristen werden in der Regel abhängig vom Service Level durch Vodafone gewährleistet.

Service Level	Regelmäßige Entstörfrist
classic	12 Stunden
classic plus	8 Stunden

Leistungsbeschreibung Arcor-Internet Connect AS

Für die Variante des Ports im PoP (3.3.1) bietet Vodafone nur die Variante des Servicelevel ‚classic plus‘ an. Beinhaltet die Vodafone-Leistung auch die Anschlussleitung (3.3.2) gilt das Servicelevel ‚classic‘ für den gesamten Anschluss.

3.6 Zwischen- und Abschlussmeldung

Auf Wunsch des Kunden vereinbart die Vodafone-Störungsannahme bei der Entgegennahme der Störungsmeldung einen Zeitpunkt, zu dem der Kunde einen telefonischen Zwischenbericht über den aktuellen Status der Störungsbeseitigung erhält.

Dies setzt voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine telefonische Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von Vodafone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden. Dieses Telefonat dient zusätzlich der Klärung, ob auch aus Kundensicht der Störungszustand beseitigt ist.

3.7 Servicenummern

Die vom Kunden benannten Ansprechpartner haben rund um die Uhr Zugang zur Vodafone-Serviceorganisation. Vodafone teilt dem Kunden die Servicenummern separat mit.