

Leistungsbeschreibung Arcor-IP-Anlagen-Anschluss

1 Standardleistung

1.1 Arcor-IP-Anlagen-Anschluss

Die Vodafone GmbH (im folgenden Vodafone genannt) erbringt den Dienst IP-Anlagen-Anschluss an der Schnittstelle (Router, Modem) des auf MPLS basierenden Produktes Arcor-Company Net bzw. Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect, das separat zu beauftragen ist. Der IP-Anlagen-Anschluss mit Durchwahlfunktion bietet die Möglichkeit, eine Internet Protocol (IP) fähige Telefonanlage (TK-Anlage) direkt über IP unter Verwendung von SIP (Session Initiation Protocol) anzuschließen und abgehende sowie ankommende Sprach- und Faxverbindungen darüber zu realisieren. Dazu muss die TK-Anlage den aktuellen Standard „SIP-DDI“ (SIP mit Durchwahl-Unterstützung (DDI=Direct Dial In)) unterstützen.

Vodafone stellt auf Anfrage eine Liste der IP-TK-Anlagen zur Verfügung, die bereits am Arcor-IP-Anlagen-Anschluss getestet wurden.

1.2 Voraussetzungen für die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss

1.2.1 Anschluss der IP-TK-Anlage über Arcor-Company Net

Vodafone stellt für ein vom Kunden festgelegtes Arcor-Company Net den Dienst Arcor-IP-Anlagen-Anschluss bereit. Die Nutzung des Arcor-IP-Anlagen-Anschlusses setzt eine ständig verfügbare Verbindung zum Company Net voraus.

An einem Arcor-Company Net Festanschluss, an einem Arcor-Company Dialog SDSL-Anschluss oder an einem Arcor-Company Dialog SDSL Area-Anschluss sind bei Nutzung der Quality of Service die Serviceklassen „Voice“ und „Advanced“ vom Kunden ausreichend zu dimensionieren, um eine priorisierte Übertragung von Sprachinformationen und Signalisierungen zu erzielen. Vodafone empfiehlt die Nutzung von Quality of Service.

Bei den anderen Anschlussvarianten oder ohne Nutzung von Quality of Service kann der Rufaufbau und eine Sprachqualität nur erreicht werden, wenn jederzeit hinreichend Übertragungsbandbreite zur Verfügung steht. Je nach den in Betrieb befindlichen Applikationen und abhängig von dem Nutzungsverhalten kann es zu Beeinträchtigungen der Sprachqualität kommen.

Nutzt der Kunde neben dem Dienst Arcor-IP-Anlagen-Anschluss andere IP-Dienste, ist dieses vom Kunden bei der Dimensionierung der Bandbreite zu berücksichtigen.

Nutzt der Kunde die Servicelevel classic plus und classic premium für das Arcor-Company Net, kann es im Backup-Fall in Abhängigkeit von der Auslastung der Backup-Leitung zu Einschränkungen des Dienstes Arcor-IP-Anlagen-Anschluss kommen. Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss über eine Backup-Leitung, die über ISDN aufgebaut wird, ist nicht möglich. Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss über eine Backup-Leitung, die über DSL aufgebaut wird, ist nicht mit Quality of Service möglich.

Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss wird bei der Ermittlung des Zeit- oder Datenvolumens des jeweils genutzten Anschlusses berücksichtigt und nach den dafür vereinbarten Preisen abgerechnet.

Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss setzt in der Regel einen Anschluss im Produkt Arcor-Company Net voraus, der die Zugangsmöglichkeit für ein LAN vorsieht. An Anschlüssen, die eine Zugangsmöglichkeit für einen einzelnen PC-Arbeitsplatz vorsehen, ist nur der Betrieb von einer IP-TK-Anlage möglich.

Die Nutzung des Dienstes Arcor-IP-Anlagen-Anschluss über Internet-Zugänge ist technisch möglich, z.B. für eine mobile Nutzung. Dabei ist jedoch die Einschränkung der Notruffunktionalität gem. Ziff. 1.5 unten unbedingt zu beachten.

1.2.2 Anschluss der IP-TK-Anlage über Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect

Vodafone stellt für einen vom Kunden festgelegten Arcor-Business DSL profi Anschluss (in der Variante SDSL; die Variante ADSL ist nicht möglich) oder Arcor-Internet Connect Anschluss den Dienst Arcor-IP-Anlagen-Anschluss bereit. Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss setzt eine ständig verfügbare Verbindung zum Internet über Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect voraus.

An einem Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect Anschluss ist bei Nutzung von Quality of Service die Serviceklasse „Voice“ vom Kunden ausreichend zu dimensionieren, um eine priorisierte Übertragung von Sprachinformationen und Signalisierungen zu erzielen.

Nutzt der Kunde neben dem Dienst Arcor-IP-Anlagen-Anschluss andere IP-Dienste, ist dieses vom Kunden bei der Dimensionierung der Bandbreite zu berücksichtigen.

Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss wird bei der Ermittlung des Zeit- oder Datenvolumens des jeweils genutzten Anschlusses berücksichtigt und nach den dafür vereinbarten Preisen abgerechnet.

Die Nutzung von Arcor-IP-Anlagen-Anschluss setzt in der Regel einen Anschluss im Produkt Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect voraus, der die Zugangsmöglichkeit für ein LAN vorsieht. An Anschlüssen, die eine Zugangsmöglichkeit für einen einzelnen PC-Arbeitsplatz vorsehen, ist nur der Betrieb von einer IP-TK-Anlage möglich.

1.2.3 Voraussetzungen im Kunden-LAN

Zur Übertragung von Sprachinformationen müssen folgende Voraussetzungen in den LANs an den Standorten des Kunden erfüllt sein:

- **Ethernet-Netzwerk (IEEE-Norm 802.3)**
- **Bandbreite in Abhängigkeit vom gewählten Audiocodec**
Zur Übertragung von Sprachinformationen wird in Abhängigkeit vom verwendeten Codec folgende Bandbreite, unter Berücksichtigung des IP- und Ethernet-Headers, benötigt:
 - Audiocodec G. 729a: ca. 39 kbps/Sprachverbindung (Bandbreite für Sprache: 8 kbps/Sprachverbindung)
 - Audiocodec G. 726-32: ca. 63 kbps/Sprachverbindung (Bandbreite für Sprache: 32 kbps/Sprachverbindung)
 - Audiocodec G. 711: ca. 95 kbps/Sprachverbindung (Bandbreite für Sprache: 64 kbps/Sprachverbindung)
- **Netzlaufzeiten im LAN (one way): < 10 ms**
- **Geringer Jitter (Laufzeitvarianz): < 5 ms**
- **Geringe Paketverlustrate: max. 1 %**

Maßgeblich für die Sprachqualität und Funktion des Dienstes Arcor-IP-Anlagen-Anschluss ist die ausreichend dimensionierte und jederzeit für den Dienst Arcor-IP-Anlagen-Anschluss bereitstehende Bandbreite am Arcor-Company Net- bzw. Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect Anschluss. Entscheidend für die Dimensionierung der Bandbreite ist die maximale Anzahl der gleichzeitigen Gespräche (Sprachkanäle) zu standort-externen Teilnehmern und die benötigte Bandbreite je Verbindung. Die benötigte Bandbreite ergibt sich aus dem vom Kunden gewählten Codec.

Company Net Festanschluss

Anschlussbandbreite	max. Bandbreite in der Serviceklasse Voice	max. Anzahl der Sprachkanäle		
		Codec G. 729a	Codec G. 726-32	Codec G. 711
2 Mbps	1.024 kbps	26	16	10
2 x 2 Mbps*	1.024 kbps	26	16	10
10 Mbps	4.992 kbps	128	79	52
20 Mbps	10.000 kbps	256	158	105
34 Mbps	16.000 kbps	410	253	168
50 Mbps	24.000 kbps	615	380	252
100 Mbps	50.000 kbps	1.282	793	526
150 Mbps	74.000 kbps	1.897	1.174	778
200 Mbps	100.000 kbps	2.564	1.587	1.052
300 Mbps	150.000 kbps	3.846	2.380	1.578
600 Mbps	300.000 kbps	7.692	4.761	3.157
1000 Mbps	500.000 kbps	12.820	7.936	5.263

* Es werden zwei separate IP-Verbindungen aufgebaut. Eine Aufteilung einer IP-Verbindung auf beide Leitungen ist nicht möglich.

Company Dialog SDSL

Anschlussbandbreite	max. Bandbreite in der Serviceklasse Voice	max. Anzahl der Sprachkanäle		
		Codec G. 729a	Codec G. 726-32	Codec G. 711
512 kbps	160 kbps	4	2	1
	240 kbps	6	3	2
1 Mbps	240 kbps	6	3	2
	480 kbps	12	7	5
2 Mbps	480 kbps	12	7	5
	1.300 kbps	33	20	13
4 Mbps	800 kbps	20	12	8
	2.600 kbps	66	41	27
6 Mbps	1.500 kbps	38	23	15
	4.200 kbps	107	66	44
8 Mbps	2.000 kbps	51	31	21
	5.200 kbps	133	82	54
10 Mbps	2.500 kbps	64	39	26
	6.500 kbps	166	103	68
15 Mbps	3.500 kbps	89	55	36
	10.000 kbps	256	158	105
20 Mbps	5.000 kbps	128	79	52
	13.000 kbps	333	206	136

Company Dialog SDSL Area

Anschlussbandbreite	max. Bandbreite in der Serviceklasse Voice	max. Anzahl der Sprachkanäle		
		Codec G. 729a	Codec G. 726-32	Codec G. 711
512 kbps	160 kbps	4	2	1
	240 kbps	6	3	2
1 Mbps	240 kbps	6	3	2
	480 kbps	12	7	5
2 Mbps	480 kbps	12	7	5
	800 kbps	20	12	8

Business DSL profi (SDSL)

Anschlussbandbreite	max. Bandbreite in der Serviceklasse Voice	max. Anzahl der Sprachkanäle		
		Codec G. 729a	Codec G. 726-32	Codec G. 711
2 Mbps	1.300 kbps	33	20	13
4 Mbps	2.600 kbps	66	41	27
6 Mbps	4.200 kbps	107	66	44
8 Mbps	5.200 kbps	133	82	54
10 Mbps	6.500 kbps	166	103	68
15 Mbps	10.000 kbps	256	158	105
20 Mbps	13.000 kbps	333	206	136

Internet Connect

Anschlussbandbreite	max. Bandbreite in der Serviceklasse Voice	max. Anzahl der Sprachkanäle		
		Codec G. 729a	Codec G. 726-32	Codec G. 711
2 Mbps	1.000 kbps	25	15	10
2 x 2 Mbps*	1.000 kbps	25	15	10
10 Mbps	5.000 kbps	128	79	52
20 Mbps	10.000 kbps	256	158	105
34 Mbps	17.000 kbps	435	269	178
50 Mbps	25.000 kbps	641	396	263
100 Mbps	50.000 kbps	1.282	793	526
150 Mbps	75.000 kbps	1.923	1.190	789
200 Mbps	100.000 kbps	2.564	1.587	1.052
300 Mbps	150.000 kbps	3.846	2.380	1.578
600 Mbps	300.000 kbps	7.692	4.761	3.157
1000 Mbps	auf Anfrage			

* Es werden zwei separate IP-Verbindungen aufgebaut. Eine Aufteilung einer IP-Verbindung auf beide Leitungen ist nicht möglich.

1.3 Bereitstellung

Vodafone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung. Die Bereitstellung ist voraussichtlich innerhalb von ca. 4 Wochen nach dem späteren der beiden Ereignisse a) Bereitstellung von Arcor-Company Net bzw. Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect oder b) Vertragsabschluss möglich.

Der Kunde wird über die Bereitstellung des Dienstes Arcor-IP-Anlagen-Anschluss schriftlich informiert und erhält die erforderlichen Zugangsdaten. Für die Bereitstellung der IP-fähigen TK-Anlage, die Sicherstellung der Voice über IP-Fähigkeit in Bezug auf das Vodafone-Festnetz sowie die Einrichtung der Zugangsdaten in der IP-fähigen TK-Anlage ist der Kunde verantwortlich. Die zur Inbetriebnahme erforderlichen Voreinstellungen in seiner TK-Anlage muss der Kunde selbst vornehmen.

1.4 Installation

Der Kunde verbindet die IP-fähige TK-Anlage mit dem lokalen Netzwerk (LAN) an seinem Standort. Für die Dauer der Nutzung des Dienstes muss eine ständige Verbindung des LAN zum Arcor-Company Net bzw. zu Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect bestehen.

1.5 Verbindungen

Der Kunde kann Sprach- und Fax-Verbindungen entgegennehmen oder durch Vodafone Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die genutzte Bandbreite je Verbindung hängt vom eingestellten Komprimierungsverfahren (Codec) ab. Der Codec kann in der Regel in der TK-Anlage, am IP-Hardphone oder im IP-Softphone eingestellt werden. Durch Auswahl eines anderen Codecs ändert sich die benötigte Bandbreite je Verbindung. Dies kann Einfluss auf die Sprachqualität der Verbindung haben.

Hinweis zur Faxnutzung:

Es können ausschließlich Faxe der Gruppe G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) gesendet und empfangen werden. Die Faxnutzung ist nur mit dem Audiocodec G. 711 möglich (die Nutzung des Codecs T.38 ist nicht möglich).

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Vodafone behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummergruppen 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 Dienstekennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstekennzahlen, die durch Vodafone hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste 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.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich. Notrufe eines Teilnehmers werden nur an die Leitzentrale übergeben, an die auf Basis der zugeordneten Ortsnetzkenzahl auch im PSTN (Public Switched Telephone Network) übergeben würde. Ein von einem anderen Standort abgesetzter Notruf wird an die der Ortsnetzkenzahl zugeordneten Leitzentrale, nicht an die Leitzentrale des aktuellen Kunden-Standorts übermittelt, soweit nicht eine abweichende Vereinbarung zwischen dem Kunden und Vodafone getroffen wurde. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die Teilnehmer hierüber informiert werden. Eine Vorrangschaltung im Sinne von Telekommunikations-Sicherstellungs-Verordnung (TKSIV) kann beim Komfort-Anschluss Plus Regio (SO) aus technischen Gründen nicht zur Verfügung gestellt werden.

Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich.

1.6 Basisleistungen des Vodafone-IP-Anlagen-Anschlusses

Der Arcor-IP-Anlagen-Anschluss bietet dem Kunden folgende Basisleistungen:

- **Übergänge ins öffentliche Sprachnetz („Mediagateways“)**
Um Gespräche auch außerhalb des Arcor-Company Net des Kunden bzw. der Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect Anschlüsse führen zu können bzw. auch von außerhalb des Arcor-Company Net bzw. der Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect Anschlüsse erreichbar zu sein, bietet Vodafone Übergänge („Mediagateways“) zum öffentlichen Sprachnetz, z.B. zu Anschlüssen im PSTN. Verbindungen bis zu den Mediagateways werden über IP übertragen. Basis der Verbindungen ist das Produkt Arcor-Company Net bzw. Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect.
Der Kunde legt bei Beauftragung fest, wie viele Sprachkanäle er gleichzeitig über Mediagateways nutzen kann. Ein Up- oder Downgrade der Anzahl der Sprachkanäle kann nachträglich beauftragt werden.
- **Rufnummern**
Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von Vodafone neue Teilnehmerrufnummern. Es können Durchwahlnummern mit Rufnummernblöcken für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer Telefonanlage bzw. Mehrfachrufnummern genutzt werden, wobei die Vergabe fortlaufender Mehrfachrufnummern nicht in allen Fällen möglich ist. Die Anzahl der Rufnummern bzw. die Größe der Rufnummernblöcke richtet sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur.
- **Durchwahlfähigkeit (DID/DDI)**
Bei am Kundenanschluss ankommenden Verbindungen können durch Wahl einer

dem Kundenanschluss zugeordneten Durchwahlrufnummer aus einem Rufnummernblock oder einer Gruppe von Rufnummern (MSN = Multiple Subscriber Number) einzelne Teilnehmer direkt erreicht werden.

- **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.
- **DTMF**
Signalisierung von DTMF-Tönen, z.B. zur Steuerung eines Voicemail-Systems.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der IP-TK-Anlage des Kunden unterstützt werden.

2 Zusätzliche Leistungen

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.
- **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)
- **Vorübergehende Sperre des Anschlusses (CB)**
Zeitlich befristete Sperre eines Sprach-Anschlusses für alle ankommenden und abgehenden Verbindungen mit Ausnahme von Notrufen (110 / 112). Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist.
- **Weitere Rufnummern**
Einem Arcor-IP-Anlagen-Anschluss können bis zu maximal 80 Teilnehmer-rufnummern zugeordnet werden.
- **Anschluss einer redundanten IP-TK-Anlage**
Der Kunde kann an seinen Arcor-IP-Anlagen-Anschluss eine redundante IP-TK-Anlage anzuschließen. Vodafone stellt die dazu notwendigen Zugangsparameter zur Verfügung.

3 Telefonbucheintrag

Vodafone leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Arcor-Sprachanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen (bei einem Anlagen-Anschluss ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

4 Rechnung / Einzelbindungsnachweis

Der Kunde erhält von Vodafone monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos über die WebBill mit qualifizierter elektronischer Signatur. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

Auf Wunsch erhält der Kunde zusätzlich zur Rechnung eine Aufstellung aller bis zum Rechnungsversand gespeicherter Daten der abrechnungsrelevanten Verbindungen (Einzelbindungsnachweis). Bei Flatrate-Tarifen für Sprache und Internet ist für die der Flatrate unterfallenden Verbindungen kein Einzelbindungsnachweis erhältlich.

5 Service Level Agreement

Der Arcor-IP-Anlagen-Anschluss bietet dem Kunden folgende Serviceleistungen:

- **Dienstverfügbarkeit**
Für Arcor-IP-Anlagen-Anschluss gewährleistet Vodafone eine Dienstverfügbarkeit von 99,99 %. Die Dienstverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Vodafone-Dienstes in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung. Ausfälle des Dienstes, die auf einen gestörten Netzanschluss zurückzuführen sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes nicht berücksichtigt. Der Dienst gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.
Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der Verfügbarkeitszusage ausgenommen. Vodafone behält sich das Recht vor, nach vorheriger Mitteilung an den Kunden (mindestens sieben Kalendertage vorher) den Betrieb des Dienstes - 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 sechs Stunden je Monat nicht überschreiten.
Für den Netzanschluss gelten die vereinbarten Service Level von Arcor-Company Net bzw. Arcor-Business DSL profi oder Arcor-Internet Connect. Vodafone ist berechtigt, die betroffene LAN- und WAN-Verbindung des Kunden im Rahmen der Entstörung zu unterbrechen. Störungen des Dienstes Arcor-IP-Anlagen-Anschluss, die ihre Ursache im LAN des Kunden haben, fallen nicht in den Verantwortungsbereich von Vodafone. Dies gilt insbesondere, wenn die genannten Voraussetzungen im Kunden-LAN nicht erfüllt werden.
- **Störungsmeldung**
Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Vodafone eine Rufnummer eingerichtet.
- **Störungen**
Störungsmeldungen werden rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche von der Störungsannahme entgegengenommen und unverzüglich bearbeitet. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch Vodafone unverzüglich veranlasst und kontrolliert.
Entstörungsleistungen, bei denen Vodafone oder ein von der Vodafone beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden dann gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung vom Kunden zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung) oder die Störung durch technische Einrichtungen beim Kunden verursacht wird, die nicht Bestandteil der Leistung von Vodafone sind (z. B. Switch im Kunden-LAN).