

Leistungsbeschreibung Business Internet Cable

1 Basisleistung

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

- Business Internet Cable 50 Mbps
(Down-/Upload bis 50/2 Mbps)
- Business Internet Cable 100 Mbps
(Down-/Upload bis 100/12 Mbps)
- Business Internet Cable 200 Mbps
(Down-/Upload bis 200/25 Mbps)
- Business Internet Cable 400 Mbps
(Down-/Upload bis 400/40 Mbps)
- Business Internet Cable 500 Mbps
(Down-/Upload bis 500/50 Mbps)

Vodafone-Business Internet Cable-Zugänge stehen nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeit teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage mit.

1.1 Zugang zum Internet

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden mit der bereitgestellten Hardware genutzt werden; sofern der Kunde eigene Hardware (z.B. Router/Modem) einsetzt, können Einschränkungen der Leistungsmerkmale nicht ausgeschlossen werden.

Vodafone ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen dem Internet und dem Rechner des Kunden. Hierzu werden Übergänge vom Vodafone IP-Netz zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge (Peerings) besteht nicht.

Das Produkt Vodafone-Business Internet Cable wird auf Basis des am Kundenstandort vorhandenen Kabelanschlusses von Vodafone zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, die notwendige Einverständniserklärung (Gestattung) vom Hauseigentümer für das Verlegen und die Nutzung des hausinternen Kabel-Netzes durch Vodafone einzuholen. Vodafone behält sich vor, den Vertrag mit dem Kunden ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von Vodafone nicht innerhalb eines Monats die Gestattung nachweist oder eine vorliegende Gestattung später entzogen wird. Insbesondere übernimmt Vodafone keine Haftung für Schäden des Kunden, die durch eine fehlende Gestattung entstehen. Bei Widerruf der Gestattung durch den Hauseigentümer ist der Kunde verpflichtet, dies unverzüglich Vodafone mitzuteilen.

Bauliche Leistungen werden im Rahmen der Ertüchtigung eines rückkanalfähigen Breitband-Kabelanschlusses erbracht und bestehen aus der Installation eines Infrastrukturschlusses inkl. rückkanalfähigem Verstärker, einer Nachverkabelung (max. 15m Kabellänge) zum Geschäftsraum - ohne Mauerdurchbrüche-, dem Anbringen eines Potentialausgleiches und setzen einer Multimedia-Dose.

Wandstemmarbeiten, Mauerdurchbrüche sowie Brandschutzmaßnahmen sind nicht im Leistungsumfang von Business Internet Cable enthalten und werden, auf Basis eines gesonderten Angebotes, zusätzlich berechnet.

Werden dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. ein Kabelrouter) zur Nutzung überlassen, so verbleiben die Geräte im Eigentum von Vodafone. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Gerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr an Vodafone zurückzugeben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Gerät auftreten und nicht auf eine unsachgemäße Behandlung zurückgehen, trifft Vodafone nach den gesetzlichen Vorgaben, also nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch und, sofern Vodafone die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf Kosten des Kunden.

Bridge-Modus

Das Endgerät wird im Bridge-Modus „OFF“ ausgeliefert. Auf Wunsch kann der Kunde bei Beauftragung oder zu einem späteren Zeitpunkt die Einstellung von Vodafone umstellen lassen (auf Bridge-Modus „ON“).

Im Bridge-Modus „OFF“ (Router-Betrieb) werden 4 Ethernet-Ports im Modem zur Verfügung gestellt. Im Bridge-Modus „ON“ ist nur der erste Ethernet Port beschaltet. Die Router Funktionalitäten müssen dann von einem durch den Kunden bereitgestellten Endgerät übernommen werden (NAT, etc.).

Die Bereitstellung von Business Internet Cable wird durch einen Vodafone Servicetechniker am Installationsort durchgeführt.

Die Nutzung des bereitgestellten Kabelanschlusses für andere Zwecke als dem mit diesem Vertrag bereitgestellten Service ist nicht gestattet.

Feste IP-Adresse

Optional kann eine feste, öffentliche IPv4 Adresse und ein IPv6/62 Präfix bereitgestellt werden.

1.2 Dienstqualität

Vodafone stellt grundsätzlich die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von einer

Vielzahl von Faktoren innerhalb und außerhalb des Vodafone-Netzes abhängig: den physikalischen Eigenschaften des Hausnetzes, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte Anbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software wie z.B. Sicherheitssoftware) sowie der Auslastung des Breitbandkabelnetzes. Diese Faktoren können dazu führen, dass trotz umfangreich bereitgestellter Bandbreitenkapazitäten die konkret verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit bei Kunden geringer sein kann als die tatsächlich vereinbarte und von Vodafone zur Verfügung gestellte Geschwindigkeit.

Das Produkt Business Internet Cable wird in folgenden Anschlussvarianten mit den jeweils zugeordneten Bandbreiten bereitgestellt:

Anschlussvariante	Downstream in Mbit/s (normalerweise zur erwartender Wert)	Upstream in Mbit/s (normalerweise zur erwartender Wert)
Business Internet Cable 50 Mbps (Down-/Upload bis 50/2 Mbps)	30 bis 50 (45)	1 bis 2 (1,8)
Business Internet Cable 100 Mbps (Down-/Upload bis 100/12 Mbps)	60 bis 100 (90)	6 bis 12 (10,8)
Business Internet Cable 200 Mbps (Down-/Upload bis 200/25 Mbps)	120 bis 200 (180)	10 bis 25 (22,5)
Business Internet Cable 400 Mbps (Down-/Upload bis 400/40 Mbps)	160 bis 400 (360)	16 bis 40 (36)
Business Internet Cable 500 Mbps (Down-/Upload bis 500/50 Mbps)	200 bis 500 (450)	20 bis 50 (45)

1.3 Besonderheiten von Kabel-Zugängen

Bei der Nutzung von VPN-Verbindungen kann es, abhängig vom dem durch den Kunden verwendeten Protokoll, zu einer Bandbreiteneinschränkung auf dem Modem kommen.

Im Bridge-Modus werden maximal 10 dynamische IPv4-Adressen an angeschlossene Endgeräte vergeben. Bei Beauftragung einer festen IP-Adresse wird keine weitere dynamische IP-Adresse vergeben.

Um allen Kunden jederzeit die schnellstmögliche Übertragungsgeschwindigkeit im Breitband-Kabelnetz zu bieten, nutzt Vodafone folgende Verkehrs-Management-Maßnahmen zur Qualitätssicherung:

- a) An den Knotenpunkten des Breitbandkabelnetzes werden automatisch Gesamt-Verkehrsvolumenmessungen durchgeführt. Grundsätzlich wird jede Art von Verkehr gleichmäßig durchgeleitet. Nur wenn die Gefahr einer Überlastung des Netzes besteht, ist Vodafone berechtigt, in den betroffenen Netzsegmenten den Verkehr zur Sicherung der Servicequalität folgendermaßen zu priorisieren:
 - 1.) Zeitkritische Anwendungen (z. B. Video-Streaming, Internet-/Videotelefonie, Online-Gaming) erhalten Vorrang vor allen anderen Anwendungen, 2.) alle anderen Anwendungen (z. B. Internetsurfen, Social Network) haben immer Vorrang vor File-Sharing-Anwendungen (z. B. Peer-to-Peer, One-Click-Hoster und Net-News). Dadurch kann sich in den betroffenen Netzsegmenten die Übertragungsgeschwindigkeit zunächst für diese letztgenannten Anwendungen reduzieren. Lediglich wenn hierdurch Engpässe nicht beseitigt werden können, ist eine Reduzierung der Übertragungsgeschwindigkeit für vorrangig transportierte Anwendungen, nur zuletzt auch für zeitkritische Anwendungen möglich. Diese Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.

- b) Vodafone behält sich zudem vor, die Maßnahmen nach a) anzupassen, wenn und soweit dies aus technischen Gründen oder aufgrund neuer Anwendungen und/oder derzeit noch nicht absehbaren Nutzungsverhaltens erforderlich ist, um das durch die beschriebenen Qualitätssicherungsmaßnahmen verfolgte Ziel weiterhin erreichen zu können.

Vodafone behält sich vor, Verkehrs-Management-Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlicher Maßnahmen z.B. für Katastrophenfälle einzuführen. Erwirbt der Kunde zusätzlich zum Internetzugang weitere Zusatzdienste wie z.B. Sprach-, oder Video-on-Demand 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 Dienste-Beschreibung. Bei Volumentarifen mit einem definierten Datenvolumen zur Nutzung pro Monat werden nach dessen Überschreitung die Bandbreiten für den Rest des Abrechnungsmonats auf die jeweils angegebenen Werte für den Down- und Upload reduziert.

2 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält für Business Internet Cable in der Regel eine monatliche Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden.

3 Service Level Agreement

Leistungsbeschreibung Business Internet Cable

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

- **Störungsmeldung**
Es steht eine Hotline 24h / 365 Tage im Jahr für die Meldung zur Verfügung.
- **Entstörfrist**
Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von Vodafone und der Störungsbehebung.

Service Level classic:

Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von Vodafone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 24h 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 es nicht zu einem vollständigen Leistungsausfall gekommen ist, bei denen jedoch 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.

Im Fall notwendiger Tiefbauarbeiten werden die Zeiten für diese bei der Ermittlung der Wiederherstellungszeit nicht berücksichtigt.

Im Falle von vom Kunden gewünschten, remote durchgeführten Konfigurationsmaßnahmen (z.B. Änderung Bandbreite, Bridgmodus) oder durch das Ausrollen einer neuen Firmware, kann es systembedingt zu kurzzeitigen Ausfällen der Internetverbindung kommen. Firmware-Updates werden in der Regel nachts durchgeführt.

Service Level Classic Express:

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 es nicht zu einem vollständigen Leistungsausfall gekommen ist, bei denen jedoch 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. In diesen Zeitfenstern ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, sofern dies dem Kunden durch Vodafone mitgeteilt wird. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle zumutbaren Mitwirkungsleistungen zu erbringen, welche Vodafone bei der Bereitstellung der Dienstleistung benötigt.
- 4.2 Der Kunde wird Vodafone Namen und Kontaktdaten von einer oder mehreren Person(en) mitteilen, der/die befugt ist/sind, den Kunden bei allen Angelegenheiten in Zusammenhang mit der Dienstleistung zu vertreten ("Kundenansprechpartner"). Der Kundenansprechpartner wird:
 - (a) während der erstmaligen Bereitstellung der Dienstleistung, insbesondere an dem hierfür von Vodafone angekündigten Termin, oder der Durchführung sonstiger Installationsarbeiten durch Vodafone jederzeit zur Verfügung stehen und dabei die von Vodafone verlangte zumutbare Mitwirkung leisten
 - (b) den Zugang zum Vodafone-Übergabepunkt und allen weiteren für die Erbringung des Services relevanten technischen Räumen sowohl für die Bereitstellung als auch Entstörung sicherstellen (Übergabepunkt ist der Kabelabschluss hinter der Hauseinführung vor der Inhouse-Verkabelung.)
 - (c) bei notwendigen baulichen Maßnahmen (Durchbrüche, Brandschutz, etc.) die Genehmigung erteilen
 - (d) nach Installation während der Servicezeiten zur Erbringung von Entstörungsleistung zur Verfügung stehen und dabei die von Vodafone verlangte zumutbare Mitwirkung leisten
 - (e) Fehler an das Service Center unter Verwendung des Verfahrens zur Fehlermeldung melden und für die Kommunikation zum Fehlermanagement zur Verfügung stehen
 - (f) Vodafone über Änderungen der von dem Kunden bei der Bestellung der Dienstleistung gelieferten Informationen in Kenntnis setzen.
- 4.3 Der Kunde stellt die erforderliche Fläche zur Montage und Aufstellung des Verstärkers und Einrichtung des Übergabepunktes und sonstiger Vodafone-Ausrüstung sowie die erforderliche Stromversorgung zur Verfügung. Der Kunde stellt Lagepläne sowie Pläne zu Kabeltrassen zur Verfügung.
- 4.4 Die zum Betrieb der vertragsgegenständlichen Anlagen benötigte Energieversorgung wird vom Kunden bereitgestellt, die laufenden Kosten werden vom Kunden getragen.

- 4.5 Sofern für die Verlegung oder den Betrieb der Verkabelung gemäß Ziffer 4.3 die Einholung weiterer Zustimmungen Dritter oder besondere sonstige, dem Kunden durch Vodafone bekannt gegebene Vorkehrungen im Verhältnis zu Dritten erfordert, wird der Kunde die erforderlichen Zustimmungen einholen und die betreffenden Vorkehrungen treffen bzw. Vodafone bei der Einholung unterstützen.
- 4.6 Im Falle der Veräußerung des Grundstücks bzw. des Gebäudes verpflichtet sich der Kunde Vodafone hierüber zu unterrichten und den Erwerber zu verpflichten, durch schriftliche Vereinbarung in die Rechte und Pflichten aus Ziffer 4.5 einzutreten und diese Verpflichtung auch auf seine Rechtsnachfolger zu übertragen.
- 4.7 Vodafone ist nicht verantwortlich für die Bereitstellung von Verbindungen oder Schnittstellen zwischen dem von Vodafone bereitgestellten Kabelmodem und dem Kunden-Endgerät.
- 4.8 Der Kunde wird alle zumutbaren Schritte zur Verhinderung einer unbefugten Nutzung der Dienstleistung ergreifen
- 4.9 Sollte der Kunde abgestimmte Termine nicht einhalten und ist dadurch eine erneute Anfahrt durch Vodafone notwendig, ist Vodafone berechtigt die hierdurch entstandenen Mehrkosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

5 Endgerätefreiheit

Die zur Registrierung des Endgerätes notwendigen Informationen (Vertragsnummer und Aktivierungscode), können in der jeweils aktuellsten Form bei der Service Hotline erfragt werden.

Vodafone übernimmt keinerlei Gewähr in Bezug auf den Dienst bei Fehlern und Störungen, die auf die Nutzung eines kundeneigenen Modems zurückzuführen sind. Zur Entstörung oder Um-Konfiguration des Dienstes (Bridge-Modus, Bandbreitenwechsel) ist es erforderlich, das von Vodafone gelieferte Originalmodem anzuschließen. Die Leistungsfähigkeit des Produktes und dessen technische Eigenschaften können mit einem kundeneigenen Modem nicht gewährleistet werden.