

Anlage A7

Leistungsbeschreibung

VCAccess

Version: 1.1

Autor: ITES GmbH (Geschäftsbereich VOICECOM)

Stand: Mai 2022

Inhalt

1	Produkt- und Leistungsbeschreibung	3
1.1	Umfang der Dienstleistung	3
1.2	Bandbreiten	3
1.3	Bandbreitenwechsel	5
1.4	IP-Adressen	5
1.5	Bereitstellung und Bestellung	6
1.6	Zugangsverfahren	7
1.7	Geeignete Endgeräte - CPE	7
1.8	Client MTU	8
1.9	Wartung	8
2	Entstörung	9
2.1	Annahme von Störungsmeldungen	9
2.2	Servicebereitschaft	9
2.3	Entstörzeit	9
2.4	Entstörung - Standardservice	10
2.5	Zusätzliche Leistung Expressentstörung	10
2.6	Mitwirkungspflichten des Partners	11

1 Produkt- und Leistungsbeschreibung

Mit VCAccess, im folgenden Produkt oder Anschluss genannt, bietet ITES GmbH (Geschäftsbereich VOICECOM) (im Folgenden VOICECOM) einen VDSL, bzw. ADSL- basierenden Internetzugang auf Basis der regulierten Vordienstleistung IP-BSA der Deutschen Telekom (Carrier) zur Verfügung.

1.1 Umfang der Dienstleistung

Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung der Datenanbindung an das Internet inklusive IP-Dienstleistung (IPv4) zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet (Flatrate) bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks („LAN“).

VCAccess steht deutschlandweit, aber nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeit muss für jeden gewünschten Installationsstandort individuell geprüft und durch VOICECOM bestätigt werden. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn VOICECOM dem Kunden nicht nur die geografische Verfügbarkeit der gewünschten Anbindung mitteilt, sondern wenn die Realisierung der Anschaltung erfolgreich abgeschlossen werden konnte und durch VOICECOM verbindlich bestätigt wurde.

Abschluss dieses Dienstes ist die Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE) in unmittelbarer Nähe des Abschlusspunkt Linientechnik (APL) an der Installationsadresse. Ein (Customer Premises Equipment – „CPE“) ist nicht Teil dieses Dienstes, wird aber zum Betrieb des Dienstes benötigt. Einzelheiten finden Sie im Kapitel CPE-geeignete Endgeräte.

Nicht Gegenstand der Leistung sind insbesondere auch der Bau der Endleitung, die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung.

Das Produkt kann in unterschiedlichen Übertragungsraten (Upstream und Downstream) bestellt werden und beinhaltet den Datentransport, je Anschluss, inklusiver einer IP-Adresse.

1.2 Bandbreiten

Das Produkt umfasst die folgenden, buchbaren Produktvarianten:

Tabelle 1 – Primäre Produktvarianten

VCAccess Produktvariante	Downstream	Upstream
	Maximale Datenübertragungsrate Mbit/s	Maximale Datenübertragungsrate Mbit/s
VDSL 250/40	250	40
VDSL 100/40	100	40
VDSL 50/10	50	10

Stehen die oben genannten Produktvarianten nicht zur Verfügung können auf Wunsch folgende Fallback-Varianten zur Verfügung gestellt werden:

Tabelle 2 – Fallback Produktvarianten

VCAccess Fallback Produktvariante	Downstream	Upstream
	Maximale Datenübertragungsrate Mbit/s	Maximale Datenübertragungsrate Mbit/s
VDSL 175/40	175	40
VDSL 25/5	25	5
VDSL 16/3	16	2,7
ADSL 16/3	16	2,8

Die maximale Datenübertragungsrate im Downstream und Upstream ist abhängig von den physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung, für die im Rahmen der Bereitstellung, die folgenden Bandbreitenkorridore anhand der Synchronisationsgeschwindigkeiten gelten:

Tabelle 3

Primäre VCAccess Produktvarianten	Synchronisationsgeschwindigkeiten					
	Downstream (kbit/s)			Upstream (kbit/s)		
	Minimal technisch	Minimal erwartet	Maximal	Minimal technisch	Minimal erwartet	Maximal
VDSL 250/40	1152	185856	292032	768	21312	46720
VDSL 100/40	1152	55504	116800	768	21312	46720
VDSL 50/10	1152	27968	63680	768	3776	12736
VCAccess Fallback-Produktvarianten						
VDSL 175/40	1152	111520	292032	768	21312	46720
VDSL 25/5	716	16704	116800	364	1600	46720
VDSL 16/3	716	10944	116800	364	704	46720
ADSL 16/3 ¹	448	448	21440	288	288	3648
¹ Bandbreitenkorridor abhängig vom verfügbaren ADSL Vorprodukt						

Überschreitet die tatsächliche Synchronisationsgeschwindigkeit eines VDSL bzw. ADSL Produkts die in Tabelle 1 und Tabelle 2 beschriebene maximale Datenübertragungsrate, kann trotzdem nur die maximale Datenübertragungsrate genutzt werden.

Die maximale Bandbreite der Produktvariante begrenzt den Datendurchsatz Netz unabhängig von der Synchronisation des DSL-Modems für den jeweiligen Anschluss. Sollte bei der Synchronisation des DSL-Modems für den jeweiligen Anschluss physikalisch eine geringere Übertragungsgeschwindigkeit erreicht werden, begrenzt diese den Datendurchsatz.

Sollte dies der Fall sein, überlässt VOICECOM auf Wunsch des Kunden, den Internetanschluss auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsvarianten (Fallback-Varianten) zur Verfügung stehen. Alternativ steht es dem Kunden frei, kostenfrei zu kündigen. Im Falle einer Kündigung des Kunden sind Schadensersatzansprüche und Ansprüche des Kunden auf Ersatz nutzloser Aufwendungen ausgeschlossen. Sofern der Kunde das vorstehende Kündigungsrecht nicht oder noch nicht ausgeübt hat, gilt die erzielte Übertragungsgeschwindigkeit als vereinbart, ohne dass sich die Gegenleistung ändert.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten basieren auf Datenpaketen der Größe 1.492 Byte und ohne Abzüge weiterer auf IP-basierender Protokolloverheads. Werden weitere Protokolle verwendet oder kleinere Datenpakete verschickt, sinkt der entsprechende IP-Nutzdatendurchsatz für den Kunden.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten der verschiedenen Produkte richtet sich nach den Leistungen der entsprechenden TELEKOM- Vorprodukte. Eine bestimmte Bandbreite kann nicht garantiert werden.

Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

1.3 Bandbreitenwechsel

Ein Bandbreitenwechsel des jeweiligen Anschlusses und innerhalb des gleichen Produktes kann, sofern vom Carrier (TELEKOM) bereitgestellt, je nach technischen und betrieblichen Möglichkeiten vorgenommen werden. VOICECOM überprüft auf Wunsch des Kunden, ob ein Bandbreitenwechsel möglich ist. Ein Bandbreitenwechsel ist kostenpflichtig.

1.4 IP-Adressen

VOICECOM stellt dem Kunden einen Internetzugang zur Verfügung. VOICECOM richtet als Standard eine feste, öffentlich erreichbare Internetadresse ("Public IP-Adresse") zur Verwendung auf dem CPE ein. Die CPE des Kunden muss mittels Network Address Translation (NAT) die Umsetzung der internen Local Area Network (LAN) IP-Adressen auf die Public IP-Adresse durchführen. Optional können weitere IP-Adressen kostenpflichtig bestellt werden.

1.5 Bereitstellung und Bestellung

Zur Installation nutzt VOICECOM die vom Kunden im Auftrag übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Zur Realisierung der Anbindung beauftragt VOICECOM bei der Telekom die Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung („TAL“).

Die Bereitstellung des Anschlusses setzt unter anderem voraus, dass eine geeignete Teilnehmeranschlussleitung mit schaltbarer Endleitung vorhanden ist. Eine schaltbare Endleitung ist eine vollständige und intakte, für die Realisierung des Produktes geeignete Endleitung, die zwischen APL und 1. TAE in den Räumlichkeiten des Kunden – gegebenenfalls mit Durchschaltung am APL oder/und an weiteren üblichen Verteilern – durchgängig ist. Die Beurteilung der Nutzbarkeit obliegt dem Telekom Servicetechniker vor Ort und ist nicht justiziabel.

Dem Kunden obliegt die rechtzeitige Realisierung einer geeigneten Endleitung.

Stellt die Telekom im Rahmen der Bereitstellung fest, dass eine schaltbare Endleitung nicht vorhanden ist, unterbricht die Telekom in der Regel den Bereitstellungsprozess.

Die Installation des CPE übernimmt der Kunde. Für die Einrichtung und Installation von kundeneigenen Geräten ist der Kunde selbst verantwortlich.

Voraussetzung für die Bereitstellung des Anschlusses ist eine diesbezügliche Beauftragung, die der Partner/Kunde per Ticket an VOICECOM richtet. Nach Beauftragung und Weitergabe der erforderlichen Daten an den Carrier informiert VOICECOM den Kunden innerhalb von sechs Werktagen (Mo-Fr) über eine Auftragsbestätigung. Die Bereitstellung erfolgt durch den Carrier und/oder beauftragtes Subunternehmen innerhalb von 15 Werktagen (Mo-Fr) an einem Werktag oder bei Wunsch an einem Samstag, soweit dem nicht vertragliche Verpflichtungen bzw. ein späterer Kundenwunschtermin entgegenstehen.

Eine Bestellung kann vom Carrier nach technischer Prüfung abgelehnt werden.

Nach erfolgreicher Abschlussmeldung durch den von der DTAG beauftragten Servicetechniker provisioniert VOICECOM das Produkt binnen 2 (zwei) Arbeitstagen im Radius-Server und stellt somit die Leistung für den Endkunden bereit. Samstage, Sonntage und Feiertage gelten in diesem Zusammenhang nicht als Arbeitstage.

1.5.1 Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen, kann dies zu einem Abbruch und somit kostenpflichtiger Neuanschaffung durch einen Techniker kommen, da ein neuer Anschalttermin vereinbart werden muss. Unter Umständen kann der Auftrag auch abgeschlossen werden, indem der Kunde den Techniker anweist, die TAE-Anschlussdose direkt neben den APL zu platzieren. Der Kunde ist dann für die Erweiterung/Verlängerung seiner Inhouse-Installation selbst verantwortlich.

Sollte keine Endleitung vorhanden sein bzw. kein Abschluss des Auftrages möglich sein und zeigt der Kunde der VOICECOM nicht innerhalb von einer (1) Woche nach Information über die fehlende Endleitung an, dass er die Endleitung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist VOICECOM zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

VOICECOM ist ferner berechtigt, dem Kunden angefallene Kosten durch erforderliche Neuanfahrten zu berechnen. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden aufgrund einer möglichen Kündigung durch VOICECOM ausgeschlossen.

1.6 Zugangsverfahren

Das zur Verbindung zwischen CPE und Netz eingesetzte Zugangsverfahren ist PPP (Point-to-Point Protocol). Die Zugangsdaten werden dem Kunden in Operator in der Bestellung zur Verfügung gestellt.

1.7 Geeignete Endgeräte - CPE

Für die genannten VDSL Produktvarianten sind nur VDSL-Modems mit der jeweils aktuellen Version der U-RV Schnittstelle geeignet, welche in der „Technical Specification of the Broadband-Access-Interfaces in the network of Deutsche Telekom“ (1TR112) beschrieben ist.

VDSL-Modems basierend auf älteren Versionen der U-RV-Schnittstelle oder nicht vectoringfähige/supervectoringfähige Modems werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Kunden herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit.

Sofern die TELEKOM wesentliche neue Leistungsmerkmale der 1TR112 für die Zukunft einführt, können nicht konforme Modems noch acht Monate ab Wirksamwerden der 1TR112 eingesetzt werden.

Die jeweils aktuelle Version der U-RV-Schnittstelle bzw. Entsprechende technische Richtlinien können über die Webseiten der Telekom Deutschland bezogen oder auf Nachfrage von VOICECOM bereitgestellt werden.

Für ADSL Produktvarianten sind nur Internet-Modems mit der jeweils aktuellen Version der U-R Schnittstelle geeignet. Internet-Modems basierend auf älteren Versionen der U-R Schnittstelle werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Abhängig vom ADSL-Vorprodukt kann auch Annex-J-fähiges Modem erforderlich sein. Informationen über die jeweils aktuelle Version der U-R Schnittstelle finden Sie auf den Webseiten der Deutschen Telekom AG oder können auf Nachfrage von VOICECOM bereitgestellt werden.

Sollte der Einsatz des kundeneigenen CPE mit negativem Einfluss auf das VOICECOM Datennetz verbunden sein, ist VOICECOM nach § 11 Abs. 5 bzw. 6 FTEG (Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen) je nach Art der Störung berechtigt, für dieses Gerät den Anschluss zu verweigern, die Verbindung zu trennen oder den Dienst einzustellen.

1.8 Client MTU

Die zur Verfügung gestellte MTU-Size beträgt maximal 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Kunde sicher, dass die vom Kunden verwendeten Applikationen keine größeren MTU- Sizes benötigen.

1.9 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht VOICECOM Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall nachts zwischen 22:00 und 6:00 Uhr, sowie zusätzlich Sonntag. Wartungen können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen bzw. zu anderen Zeiten durchgeführt werden. Während der Wartungszeit hat VOICECOM die Möglichkeit, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

2 Entstörung

Sollten nach der erfolgreichen Inbetriebnahme von Leitungen Störungen auftreten, beseitigt die VOICECOM GmbH diese im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

2.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

- Tel.: 021154235410
- Ticket über Operator Ticketsystem

2.2 Servicebereitschaft

VOICECOM leistet in Bezug auf das beschriebene Produkt eine Servicebereitschaft im Zeitraum von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Störungsmeldungen können nur während der Servicebereitschaft seitens VOICECOM bestätigt werden. Etwaige Rückmeldungen, sowie die Meldung einer behobenen Störung kann durch VOICECOM ebenfalls nur während der Servicebereitschaft erfolgen.

2.3 Entstörzeit

Die Entstörzeit definiert den Zeitraum, innerhalb der eine vom Partner / Kunden gemeldete Störung, also eine technisch bedingte Unterbrechung oder Beeinträchtigung der physikalischen Leitungsverbindung im Verantwortungsbereich der VOICECOM GmbH, zu beheben ist. Störungsmeldungen können nur während der Servicebereitschaft im Zeitraum von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr seitens VOICECOM bestätigt werden. Maßgeblich für den Beginn der Entstörzeit, ist der Zeitpunkt, zu dem VOICECOM dem Partner / Kunden bezogen auf die gemeldete Störung nach einer technischen Vorprüfung bestätigt, dass eine Entstörung der physikalischen Leitung eingeleitet wurde / werden musste.

Zur Einhaltung der Entstörzeit ist grundsätzlich Voraussetzung, dass der Partner bzw. sein Endkunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommen. Dies gilt insbesondere auch für die Bereitstellung, Nennungen und Verfügbarkeit von geeigneten Ansprechpartnern ggf. auch außerhalb der VOICECOM Servicebereitschaft oder bei der Gewährung von Zugangsmöglichkeiten bei Entstörungen, die vor Ort erfolgen müssen.

2.4 Entstörung - Standardservice

Für die Entstörung im Rahmen des Standardservice gilt eine **Entstörzeit von vierundzwanzig (24) Stunden**. Für die Entstörzeit gelten die Regelungen unter 2.3.

In den Zeiten, für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der Entstörzeit für diesen Zeitraum ausgesetzt. Die Berechnung der Entstörzeit wird vollständig ausgesetzt, wenn der Partner, der Endkunde oder Dritte, für die VOICECOM nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die Entstörzeit gilt nicht für nicht von VOICECOM zu vertretende Beschädigungen oder Zerstörungen der physikalischen Anbindung.

Eine Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Endkunde die Dienstleistung nutzen kann.

2.5 Zusätzliche Leistung Expressentstörung

Optional kann der Partner/Kunde eine Expressentstörung kostenpflichtig beauftragen. Für die Entstörung im Rahmen der Expressentstörung gilt eine Entstörzeit von acht (8) Stunden. Für die Entstörzeit gelten die Regelungen unter 2.3.

Mit der Kennzeichnung als Expressentstörung stimmt der Kunde der Berechnung als Expressentstörung zu. Dabei ist es unerheblich, worin letztendlich die Ursache der Störung lag. Die Angaben zur Störungsmeldung müssen korrekt und vollständig sein, ansonsten kann die Störungsmeldung zurückgewiesen werden. Die angegebenen Entstörzeiten setzen weiterhin voraus, dass die Expressentstörung seitens der Vorlieferanten akzeptiert wird.

VOICECOM wird, sofern erforderlich, die Vereinbarung eines Termins mit einem Techniker der Telekom Deutschland GmbH veranlassen. Der Termin wird dabei innerhalb der vertraglich vereinbarten Entstörzeit liegen, soweit der Endkunde die entsprechende Terminvereinbarung nicht verhindert.

Eine Expressentstörung kann außerhalb der Servicebereitschaft der VOICECOM durch die Telekom oder durch eine beauftragtes Subunternehmen der Telekom erfolgen. Voraussetzung dafür ist, dass die Störung innerhalb der Servicebereitschaft der VOICECOM gemeldet wurde, und der Partner bzw. sein Endkunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt.

Die Berechnung der Entstörzeit wird vollständig ausgesetzt, wenn der Partner, der Endkunde oder Dritte, für die VOICECOM nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Sollte in den Zeiten, für die keine Servicebereitschaft der VOICECOM vereinbart ist, eine Mitwirkung der VOICECOM für die Entstörung erforderlich sein, wird die Berechnung der Entstörzeit für diesen Zeitraum ebenfalls ausgesetzt. Die Entstörzeit findet keine Anwendung bei nicht von VOICECOM zu vertretende Beschädigungen oder Zerstörungen der physikalischen Anbindung.

Eine Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Endkunde die Dienstleistung nutzen kann.

2.6 Mitwirkungspflichten des Partners

Die allgemeinen Mitwirkungspflichten des Partners sind den jeweils gültigen VOICECOM AGB zu entnehmen.

Soweit nicht anderweitig ausdrücklich geregelt beinhaltet die Verantwortlichkeit und Mitwirkungsleistung des Partners in Bezug auf VCAccess Produkte insbesondere die Koordination aller für die Zurverfügungstellung des Produkts notwendigen Terminabsprachen in den Räumlichkeiten der Endkunden sowohl von als auch bis zur ersten TAE-Dose.