Leistungsbeschreibung VT multiservice [internet]



V200 1711/1220/01. Änderungen vorbehalten Gültig ab 01.12.2020 – Seite 1/2

1 Einleitung

Diese Leistungsbeschreibung definiert die Leistungen des Dienstes VT multiservice [internet] als Internet-Zugangsdienst bezüglich Technik und Funktion, der für Unternehmen über das 1&1 Versatel-eigene IP-Backbone angeboten wird. 1&1 Versatel betreibt verschiedene Public- und Private-Peerings, um den Datenaustausch mit nationalen und internationalen Service-Providern zu ermöglichen.

Der Dienst VT multiservice [internet] benötigt für die Datenübertragung die Buchung einer VT multiservice [line] für die weitere Kosten entstehen. Mit dem Dienst VT multiservice [internet] bietet die 1&1 Versatel Standardleistungen sowie gegen gesonderte Vergütung zu beauftragende, zusätzliche Leistungen an.

2 Standardleistungen

1&1 Versatel stellt einen Zugang zum 1&1 Versatel IP-Backbone zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet zur Verfügung. Die Standardleistung umfasst die Installation, Bereitstellung und den Betrieb des Dienstes.

2.1 Dienstebandbreite

Die nutzbare Bandbreite des Dienstes VT multiservice [internet] wird in Blöckenaufgeteilt. Die Bandbreite wird wie beauftragt eingerichtet. Die Blockgröße ist abhängig von der Bandbreite der gebuchten VT multiservice [line].

Bandbreite VT multiservice [line]			Mindest-Blockgröße des Dienstes Internet	
Kupfer	8 - 10	Mbit/s	1	Mbit/s
Glasfaser	10	Mbit/s	1	Mbit/s
Glasfaser	20	Mbit/s	1	Mbit/s
Glasfaser	50	Mbit/s	5	Mbit/s
Glasfaser	100	Mbit/s	5	Mbit/s
Glasfaser	200	Mbit/s	10	Mbit/s
Glasfaser	500	Mbit/s	50	Mbit/s
Glasfaser	1.000	Mbit/s	50	Mbit/s

Die IP-Transportleistung des Dienstes VT multiservice [internet] ist die Netto-Bandbreite, die auf dem Protokoll-Layer 3 bei Verwendung einer zugrunde gelegten IP-Paketgröße von 1500 Byte zur Verfügung steht. Die physikalische Bandbreite, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wird, ist stets höher.

Dienstebandbreite VT multiservice [internet]			Netto-Bandbreite (IP-Transportleistung)	
Kupfer	8 - 10	Mbit/s	7,78	Mbit/s
Glasfaser	10	Mbit/s	9,70	Mbit/s
Glasfaser	20*	Mbit/s	18,87	Mbit/s
Glasfaser	50	Mbit/s	47,19	Mbit/s
Glasfaser	100	Mbit/s	94,38	Mbit/s
Glasfaser	200	Mbit/s	188,76	Mbit/s
Glasfaser	500	Mbit/s	485,12	Mbit/s
Glasfaser	1.000	Mbit/s	970,25	Mbit/s

^{*} Verfügbar nur im 1&1 Versatel-Gewerbegebietsausbau

2.1.1 Inbetriebnahme-Check

Nach Bereitstellung wird mittels ICMP-Tests der effektiv vorhandene Netto-Datendurchsatz ermittelt.

2.1.2 Optional: Inbetriebnahme-Messung

Wünscht der Kunde eine weitergehende Messung mittels IPerf, ist diese gegen gesonderte Berechnung möglich. Es wird gegen einen standortnahen, im 1&1 Versatel-Netz befindlichen Server gemessen.

2.2 IP-Adressen

2.2.1 Bereitstellung von IP-Netzen

2.2.1.1 RIPE-Vergaberichtlinien

Als Mitglied des Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC) kann 1&1 Versatel seinen Kunden auf Anfrage öffentliche IP-Adressen nach den durch das RIPE NCC vorgegebenen Regeln zuteilen. Bei diesen öffentlichen IP-Adressen handelt es sich um IP-Adressen aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) von 1&1 Versatel.

1&1 Versatel ist an die Vergaberichtlinien strikt gebunden. Bei der Bereitstellung von öffentlichen IP-Adressen werden die Namen, Anschrift, Telefonnummern,

Faxnummern sowie die E-Mail-Adressen des administrativen (Admin-C) und des technischen Ansprechpartners (Tech-C) im öffentlichen Register der RIPE (RIPE-Database - Whois) veröffentlicht. 1&1 Versatel ist vom Kunden über Änderungen am RIPE-Handle umgehend zu informieren.

Die Zuweisung von IP-Netzen ist gültig, solange die Kriterien für die originale Zuweisung erfüllt sind und nur für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen 1&1 Versatel und dem Kunden. 1&1 Versatel hat das Recht, den Adressraum nach Ende des Vertragsverhältnisses oder einer anderen vereinbarten Frist einem anderen Kunden neu zuzuweisen

Bei Bedarf eines größeren IP-Adressraums als ein /30 IPv4-Netz stellt 1&1 Versatel ein entsprechendes IPv4-Netz bereit. Der Bedarf muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Falls die Begründung vom Kunden nicht stellen ist, kann RIPE NCC die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. 1&1 Versatel hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuweisen.

2.2.1.2 /30 IPv4-Netz

Der Kunde erhält ein /30 IPv4-Netz mit 4 Adressen, davon ist 1 Adresse für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adresse.

2.2.1.3 /29 IPv4-Netz

Der Kunde erhält ein /29 IPv4-Netz mit 8 Adressen, davon sind 5 Adressen für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen.

2.2.1.4 /28 IPv4-Netz

Der Kunde erhält ein /28 IPv4-Netz mit 16 Adressen, davon sind 13 Adressen für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen.

2.2.1.5 Bereitstellung eines IPv6-Netzes

Der Kunde erhält zusätzlich ein IPv6 Netz in der Ausprägung eines /56-Netzes bereitgestellt. IPv6 kann parallel zu IPv4 im DualStack-Verfahren für den Internet-Dienst genutzt werden.

2.3 Bereitstellung IP-Router

1&1 Versatel überlässt und wartet einen IP-Router am Kundenstandort für den Zeitraum der Vertragsdauer. Der IP-Router wird von 1&1 Versatel vorkonfiguriert und am Standort des Kunden am vereinbarten Installationstag in der Nähe der Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges installiert und stellt damit den 1&1 Versatel Netzabschluss dar.

Der Router verfügt über eine Ethernet-Schnittstelle entsprechend IEEE 802.3 abhängig von der Bandbreite jeweils mit dem physikalischen Interface-Typ 10Base-T/100Base-TX, 1000Base-T, 1000Base-SX oder 1000Base-LX.

1&1 Versatel übernimmt das Management des 1&1 Versatel IP-Routers. Routerkonfigurationen dürfen nur von 1&1 Versatel geändert werden. Der Kunde schließt an die LAN-Schnittstelle sein eigenes Equipment an. Standardmäßig wird die WAN (Wide Area Network) Seite bis zum WAN-Port des Routers überwacht.

3 Optionale Leistungen

1&1 Versatel bietet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten insbesondere folgende, gegen gesonderte Vergütung separat zu beauftragende, zusätzliche Leistungen an.

3.1 Backup

1&1 Versatel stellt dem Kunden zur Erhöhung der Verfügbarkeit eine Absicherung der Anschlussleitung durch Ersatzverbindungen bereit. Deren Nutzung ist nur für den sich ereignenden Fall eines Backups zulässig. DSL-Backup wird nicht im gesamten Bundesgebiet zur Verfügung gestellt.

3.1.1 Line-Backup

Für den Dienst VT multiservice [internet] stellt 1&1 Versatel ein Backup über das Line-Backup der zugrunde liegenden VT multiservice [Line] (vergl. Leistungsbeschreibung VT multiservice [line] Ziff. 2.1.1) an das 1&1 Versatel-Netz bereit. Die Nutzung einer getrennten Hauseinführung und Wegeführung für die beiden Anschlussleitungen ist nach individueller Prüfung und besonderer Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt möglich. Als Netzabschluss des zweiten Anschlusses kann an dem Standort des Kunden gegen gesondertes Entgelt ein zusätzlicher Router (optional) installiert werden (Geräteredundanz).

3.1.2 ADSL-Backup

Für VT multiservice [internet] stellt 1&1 Versatel ein ADSL-Backup mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 1/16 Mbit/s (Up-/Downstream), abhängig von den technischen Realisierungsmöglichkeiten, zur Verfügung. Als Netzabschluss des ADSL-Backups kann an dem Standort des Kunden gegen gesondertes Entgelt ein zusätzlicher Router (optional) installiert werden (Geräteredundanz).

Leistungsbeschreibung VT multiservice [internet]



V200 1711/1220/01. Änderungen vorbehalten Gültig ab 01.12.2020 – Seite 2/2

3.1.3 SDSL-Backup

Für VT multiservice [internet] stellt 1&1 Versatel ein SDSL-Backup mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 4/4 Mbit/s (Up-/Downstream) zur Verfügung abhängig von den technischen Realisierungsmöglichkeiten. Als Netzabschluss des SDSL-Backups kann an dem Standort des Kunden gegen gesondertes Entgelt ein zusätzlicher Router (optional) installiert werden (Geräteredundanz).

3.2 Abrechnungsvarianten

Die Abrechnung des Gesamtvolumens erfolgt als pauschale Abrechnung: Hier wird dem Kunden eine feste monatliche Grundgebühr unabhängig von der tatsächlichen Nutzung pauschal in Rechnung gestellt (Flatrate).

4 Diensteverfügbarkeit

VT multiservice [internet] 99,5%.

VT multiservice [internet] mit Backup gemäß Ziff.3.2 99,9%.

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermit-telte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen VT multiservice [internet] Dienstes in Relation zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit und bezieht sich auf die Verbindungsstrecke vom 1&1 Versatel Loopback-Interface des IP-Routers zu einem zentralen Messpunkt im 1&1 Versatel MPLS. Über geplante Wartungsfenster wird der Kunde mindestens fünf Arbeitstage vor Unterbrechung informiert.

5 Service Level Agreement (SLA)

1&1 Versatel beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. 1&1 Versatel nimmt Störungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Die Rufnummer der Störungshotline ist der Auftragsbestätigung zu entnehmen. Als Störung wird der Ausfall einer VT multiservice Zugangsleitung verstanden. Jede Störung ist gegenüber 1&1 Versatel anzuzeigen. Soweit der Standort neben der Primäranbindung zusätzlich über eine Backupanbindung verfügt, liegt eine Störung nur dann vor, wenn beide Anbindungen kumulativ ausgefallen sind. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

Im Falle einer Störung vereinbart 1&1 Versatel mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Servicebereitschaft. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

5.1 SLA "Profi"

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level "Profi" für VT multiservice [internet].

Reaktionszeit während der Geschäftszeit	1 Stunde			
Reaktionszeit während der Nebenzeit	2 Stunden			
Einsatzbereitschaft	24 Std/365 Tage			
Wartungsfenster	MoSo.: 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf			
Maximale Entstörzeit pro Störungser- eignis	8 Stunden			
Aussetzung der Entstörung	Keine			
Messung der Ausfallzeit	durch Trouble Ticket			
Öffnen des Trouble Tickets	Störungsmeldung durch den Kunden			

5.2 SLA "Premium"

Der Service Level "Premium" kann für VT multiservice [internet] gegen ein gesondertes Entgelt beauftragt werden. Der Service Level kann nur in Kombination mit einem Backup gemäß 3.2. gewährt werden.

Reaktionszeit während der Geschäftszeit	45 Minuten			
Reaktionszeit während der Nebenzeit	45 Minuten			
Einsatzbereitschaft	24 Std/365 Tage			
Wartungsfenster	MoSo.: 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf			
Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis	4 Stunden			
Aussetzung der Entstörung	Keine			
Messung der Ausfallzeit	durch Trouble Ticket			
Öffnen des Trouble Tickets	Störungsmeldung durch den Kunden			

5.3 Weitere Definitionen zum Service Level Agreement und zur Diensteverfügbarkeit

Störund

Als Störung wird der Ausfall des Dienstes VT multiservice [internet] verstanden. Soweit der Standort neben der Primäranbindung zusätzlich über eine Backupanbindung verfügt, liegt eine Störung nur dann vor, wenn beide Anbindungen kumulativ ausgefallen sind. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

Trouble Ticket

Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Trouble Ticket dokumentiert. Dadurch sind alle Beteiligten fortlaufend über den Status der Störungsbeseitigung informiert. Das Trouble Ticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.

Reaktionszeit

1&1 Versatel teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde.

Geschäftszeit

Die Geschäftszeit ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr.

Nebenzeit

Die Nebenzeit ist montags bis freitags von 20.00 Uhr bis 8.00 Uhr, samstags, sonntags und an gesetzlichen bundeseinheitlichen und landesspezifischen Feiertagen.

Wartungsfenster

1&1 Versatel kann Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. 1&1 Versatel führt Wartungsarbeiten zu folgenden Zeiten durch: Mo.-So.: 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf. Über geplante Wartungsfenster die zu einer spürbaren Einschränkung der Leistung von mehr als zehn Minuten führen wird der Kunde mindestens fünf Arbeitstage vor Unterbrechung informiert.

Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis

1&1 Versatel beseitigt eine Störung nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden innerhalb der maximalen Entstörzeit.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit definiert die Verfügbarkeit der Leistung im Jahresmittel. Die Messung von Ausfallzeiten erfolgt aufgrund des Trouble Tickets an 1&1 Versatel.

• Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit in % = (8760 Std. - Σ der Ausfallzeiten Std.) x 100 / 8760 Std. Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Insbesondere die nachfolgenden Einschränkungen bleiben bei der Berechnung der mit dem Kunden vereinbarten Servicezeiten (z.B. Verfügbarkeitszeiten, Entstörzeiten) als Störung oder Ausfallzeit unberücksichtigt, es sei denn, 1&1 Versatel hat diese Einschränkungen aufgrund eines eigenen vertragswidrigen Verhaltens zu vertreten

- Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt.
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort.
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich.
- Einschränkungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten (Mo-So: 00:00 Uhr bis 06:00 Uhr sowie nach Bedarf) der 1&1 Versatel oder des Kunden.
- Einschränkungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen.
- Einschränkungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzwerkbetreiber beim Kunden.
- Einschränkungen aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B.Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen.
- Einschränkungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches.