

Leistungsbeschreibung

Unitymedia Company Internet – ein Business Produkt von Unitymedia



Ideal für kleinere und mittelständische Unternehmen.

1 Leistung

1.1 Allgemein

Die Unitymedia NRW GmbH (in NRW), Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) und Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg) – nachfolgend jede für ihre Region Unitymedia genannt – bieten im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Zugang zum globalen Netzverbund 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 Internets übermittelt.

Company Internet Zugänge stehen nicht flächendeckend zur Verfügung. Daher prüft Unitymedia die Verfügbarkeit des Kundenstandorts auf Anfrage individuell.

Seitens Unitymedia erfolgt für Company Internet Anschlüsse keine regelmäßige Zwangstrennung der Verbindung. Der Kunde hat damit die Möglichkeit, eine „Always-Online“-Verbindung einzurichten. Company Internet darf dazu genutzt werden, einen oder mehrere Rechner permanent als Server zu betreiben.

1.2 Einrichtung des Zugangs zum IP-Backbone

Unitymedia stellt zur Einrichtung des Zugangs die notwendigen Einrichtungen in ihren Netzknoten bereit und übernimmt die erforderliche Administration. Bei Bereitstellung des Anschlusses installiert Unitymedia die Hardware (Kabelmodem) als Netzabschlussgerät beim Kunden.

1.3 Netzschnittstellen

Unitymedia stellt dem Kunden ein Kabelmodem mit Ethernet Schnittstelle (10/100/1000 Base-T) zum Anschluss an das LAN des Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Für die Verbindung des Netzabschlussgerätes mit dem LAN ist der Kunde selbst verantwortlich.

1.4 Verfügbare Bandbreiten

| | Company Internet 200/15 | Company Internet 200/25 | Company Internet 400/15 | Company Internet 400/25 | Company Internet 400/40* |
|---------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| max. Download | 200 Mbit/s | 200 Mbit/s | 400 Mbit/s | 400 Mbit/s | 400 Mbit/s |
| max. Upload | 15 Mbit/s | 25 Mbit/s | 15 Mbit/s | 25 Mbit/s | 40 Mbit/s* |

* In einzelnen Regionen können auf Anfrage bis zu 40 Mbit/s Upload gebucht werden.

1.5 Zugangsverfahren

Als Zugangstechnik wird DOCSIS3.0 verwendet. Bei dieser Technik wird der Kundenanschluss über die MAC-Adresse des von Unitymedia zur Verfügung gestellten Kabelmodems identifiziert. Eine Netzanmeldung ist nicht erforderlich und nicht möglich.

1.6 IP-Adresszuweisung

Unitymedia nutzt derzeit das Internet Protokoll Version 4 und vergibt IPv4-Adressen. Der Kunde erhält unter Berücksichtigung der Vergaberichtlinien der RIPE NCC bei Company Internet Anschlüssen bis zu 13 öffentliche IP-Adressen (in Baden-Württemberg derzeit bis zu 5). Die genauen IP-Adressen werden dem Kunden in einem separaten Schreiben nach Vertragsschluss mitgeteilt. Die IP-Adressvergabe erfolgt statisch, d. h. bei jedem Verbindungsaufbau wird dieselbe IP-Hostadresse/werden dieselben IP-Hostadressen vergeben. Nach einem in der Zukunft stattfindenden Wechsel auf das Internet Protokoll Version 6 wird dem Kunden ein IPv6-Adressblock (Präfix) aus dem Unitymedia IPv6-Adressbereich vergeben.

Statische IP-Adressen werden nur für die Vertragslaufzeit bereitgestellt. Eine Übertragung nach Vertragsende ist nicht möglich.

Es kann sich bei allen Paketen auch statt der statischen IP-Adresse(n) für eine dynamische IP-Adresse entschieden werden.

Bei einem Wechsel zu einer anderen Produktoption (z. B. einer nachträglichen Bestellung zusätzlicher IP-Adressen), einem Produktwechsel oder Umzug können sich die statischen IP-Adressen ändern. In diesem Fall ist eine Neuzuweisung notwendig. Die statischen IP-Adressen können sich auch auf Grund technischer Arbeiten an dem Netz von Unitymedia während der Vertragslaufzeit ändern. Eine weitere Nutzung der bisherigen IP-Adresse(n) ist nach dem Wechsel nicht mehr möglich. Der Kunde wird vor der etwaigen Umstellung informiert.

Sind mehrere statische IP-Adressen vertraglich vereinbart, ist Unitymedia verpflichtet, die Kundenkontaktdaten zur Eintragung an das offizielle Register (RIPE) weiterzuleiten.

Standardmäßig werden die einzelnen IP-Adressen mit NAT zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch kann stattdessen – auch nachträglich – die Bereitstellung als Subnetz gewählt werden. In diesem Fall werden NAT, DHCP und zusätzliche LAN-Ports typischerweise deaktiviert.

1.7 Leistungsparameter

Die in der folgenden Tabelle angegebenen Werte werden im monatlichen Mittel typischerweise nicht überschritten:

| One Way Parameter | Weniger als |
|-------------------|-------------|
| Packet Loss | 0,05 % |
| Delay | 30 ms |
| Jitter | 15 ms |

1.8 Technikereinsatz & Installation

Unitymedia übernimmt standardmäßig die Installation des für den Company Internet Anschluss erforderlichen Netzabschlusses vor Ort in der Nähe der Abschlusseinrichtung des lokalen Netzwerkes (LAN) des Kunden. Der Kunde stellt am Installationsort eine ausreichende Stromversorgung zur Verfügung. Für die Einrichtung und Konfiguration des LAN ist der Kunde selbst verantwortlich.

2 Service Level Agreement (SLA)

2.1 Bereitstellung der bestellten Produkte

In der einmaligen Bereitstellungsgebühr des Company Internet Anschlusses enthalten sind die Vor-Ort-Installation durch Unitymedia Service-Techniker, d. h. direkter Anschluss des Kabelmodems, sowie die Aktivierung des Anschlusses. Die Installation erfolgt innerhalb von 7 Werktagen nach Auftragseingang, wenn ein Hausübergabepunkt und eine rückkanalfähige Hausverteilanlage im Objekt vorhanden sind. Ist keine Hausverteilanlage vorhanden, so kann diese durch Unitymedia bei entsprechender Beauftragung installiert werden, sofern eine technische Realisierung unter wirtschaftlich akzeptablen Aspekten möglich ist. Die gebuchte Bandbreite wird innerhalb von durchschnittlich 24 Stunden nach der Installation bereitgestellt. Innerhalb dieses Zeitraums kann es zu Abweichungen des gebuchten Down- und Uploads kommen. Unitymedia teilt dem auf dem Auftragsformular benannten Ansprechpartner des Kunden nach erfolgter Einrichtung die Betriebsbereitschaft des Company Internet Anschlusses mit. Folgende Kriterien zählen nicht zum zugesicherten SLA und werden entsprechend nicht auf die Installationszeit angerechnet:

- Fehlende Stromversorgungen und Potentialausgleiche
- Kundenwuschtermine
- Fehlende Installationsgenehmigung des Eigentümers
- Komplexe Installationsleistungen bei Hausverteilanlagen
- Höhere Gewalt (Streik, Blitzeinschläge, Naturkatastrophen etc.)

2.2 Anschlussverfügbarkeit

Für Anschlüsse an das Unitymedia-Netz gewährleistet Unitymedia eine Anschlussverfügbarkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt.

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Company Internet Anschlusses in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden.

Die Service-Verfügbarkeit ist wie folgt definiert:

$$V = \frac{A - B}{A} \times 100$$

wobei

V = Verfügbarkeit in %

A = Anzahl Stunden pro Vertragsjahr

B = Anzahl ganzer Stunden pro Jahr, in denen der Service nicht verfügbar war (berechnet sich ab der Meldung der Nicht-Verfügbarkeit an den Unitymedia Kundenservice)

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Standort in das Unitymedia IP-Backbone möglich ist.

Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der Gesamtnetzverfügbarkeit ausgeschlossen. Unitymedia behält sich das Recht vor, nach vorheriger terminlicher Anmeldung mit dem Kunden (5 Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses maximal einmal im Monat zu unterbrechen (Notfallwartungen ausgenommen). In begründeten Einzelfällen kann der Kunde um eine Aufschiebung oder Terminänderung anfragen. Die Unterbrechungszeit darf 6 Stunden je Monat und je Anschluss nicht überschreiten.

2.3 Entstörung

Etwaig auftretende Störungen werden rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche auf der kostenlosen Business-Hotline 0800 141 299 99 entgegengenommen sowie bearbeitet. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und deren Beseitigung durch Unitymedia veranlasst und kontrolliert. Der Company Internet Anschluss von Unitymedia beinhaltet eine priorisierte Express-Entstörung innerhalb des Unitymedia Kabelnetzes. Eine Störung der Internet- und Telefonverbindung wird innerhalb von max. 6 Stunden ab Störungsmeldung auf der Business Hotline beseitigt sofern nicht Infrastrukturarbeiten erforderlich sind, in diesem Fall wird im Mittel innerhalb 8 Stunden entstört.

Die Entstörzeit wird gerechnet ab der entgegengenommenen Meldung des Kunden durch Unitymedia bis zur Wiederverfügbarkeit des Internet- und Telefonanschlusses. Dies gilt erst ab Aktivierung des Anschlusses. Die vorstehende Entstörungszeit bezieht sich auf folgende im Verantwortungsbereich von Unitymedia liegende Komponenten bzw. Ursachen:

- Unitymedia -Hardware
- Etwaige Störungen im Unitymedia - Netz
- Etwaige Störungen in Unitymedia - Hubs
- Etwaige Stromausfälle in Unitymedia - Liegenschaften
- Etwaige Störungen von Unitymedia - Diensten

Etwaige Störungen durch folgende Komponenten bzw. Ursachen unterliegen nicht der vorstehenden Entstörzeit, da sie sich außerhalb des Verantwortungsbereichs von Unitymedia befinden. Hieraus resultierende Störungen werden somit weder auf die Entstörzeit noch auf die Netzverfügbarkeit angerechnet:

- Vandalismus
- Defekte Fremdhardware (des Kunden oder anderer Carrier), insbesondere hinter dem Netzabschlusspunkt
- Störungen in zugemieteten Fremdnetzen und Kundenanbindungen
- Störungen im Unitymedia-Netz, die nur durch Tiefbaumaßnahmen behoben werden können
- auf nicht von Unitymedia zu verantwortender Störstrahlung (Ingress) beruhend
- Stromausfälle in Kundenliegenschaften
- Unzureichende Kundenmitwirkung bei Entstörung (z.B. kein Zutritt zu Kunden-Liegenschaften)
- Ausfall von Fremdanbieter-Diensten
- Ausfälle aufgrund Änderungswünschen des Kunden
- Höhere Gewalt (Streik, Blitzeinschläge, Naturkatastrophen etc.)

Dennoch wird sich Unitymedia natürlich im Rahmen ihrer Möglichkeiten um eine schnellstmögliche Beseitigung der Störung bemühen.

2.4 Abschlussmeldungen

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung je nach Kundenwunsch per Telefon, E-Mail oder SMS, in der ihm u. a. die Störungsursache und die von Unitymedia ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden. Dieses Telefonat dient zusätzlich der Klärung, ob auch aus Kundensicht der Störungszustand beseitigt ist. Dies setzt voraus, dass der Kunde einen bevorzugten Kommunikationsweg angibt, auf dem er erreichbar ist.

3 weitere Rahmenbedingungen

- Eine entgeltliche Erbringung von Internet- und/oder Telefondienstleistungen an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet.
- IP-basierte EC-Cash-Terminals können mit dem Company Internet Anschluss von Unitymedia verwendet werden. Der Anschluss ist für Alarmanlagen eingeschränkt geeignet und für Notrufsysteme ungeeignet.
- Die Mindestvertragslaufzeit kann flexibel ab 12 Monaten gewählt werden.
- Unitymedia stellt dem Kunden nur einen Anschluss je Serviceadresse zur Verfügung.
- Der Kunde erhält für den Company Internet Anschluss eine kostenlose Papierrechnung.