

Online-Plus

Produktbeschreibung

Internetzugänge für Geschäftskunden

- Asymmetrische Bandbreiten von 16 MBit/s bis 300 MBits/s, erhöhte Upload-Bandbreite
- Zugang über DSL oder Glasfaser



01 Allgemeine Informationen zum Produkt

Die VSE NET GmbH (nachfolgend VSE NET genannt) stellt dem Kunden, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, einen asymmetrischen Internetzugang zur Verfügung. Dieser ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet. Voraussetzung für die Leistungserbringung ist, je nach Ausführung des Anschlusses, eine funktionsfähige Teilnehmeranschluss-leitung (TAL) oder Glasfaserleitung (LWL-Abschluss) in der Räumlichkeit des Kunden. Die VSE NET behält sich vor, die Teilnehmeranschlussleitung bzw. Glasfaserleitung sowie den Dienst gegebenenfalls über Dritte zu realisieren.

02 Leistungsmerkmale

Je nach Produkt und Produktvariante können einzelne Leistungsmerkmale kostenpflichtig sein. Die Leistungen und Merkmale für Internetanschlüsse der VSE NET sind im Nachfolgenden beschrieben.

2.1 Bandbreite

Der Internetanschluss ONLINE-PLUS stellt asymmetrische Bandbreiten zur Verfügung. Die verfügbaren Varianten und maximalen Bandbreiten können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden:

Produktvariante	Download	Upload
Online-Plus 16M	16 MBit/s	2 MBit/s
Online-Plus 25M	25 MBit/s	5 MBit/s
Online-Plus 50M	50 MBit/s	10 MBit/s
Online-Plus 100M	100 MBit/s	40 MBit/s
Online-Plus 300M	300 MBit/s	50 MBit/s

Die angegebenen Bandbreiten sind Maximalwerte, die abhängig von der aktuellen Netzauslastung bzw. der Leistungsfähigkeit der ausgewählten Server im öffentlichen Internet, sowie der Art der Nutzung (z.B. Größe der IP-Pakete, genutzte Dienste etc.) durch den Kunden variieren können. Die genannten Bandbreitenprofile werden nach dem „Best Effort“-Prinzip realisiert. Dies bedeutet, dass die Daten schnellstmöglich und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen nach besten Möglichkeiten versendet werden.

Ein Wechsel in ein höheres Bandbreitenprofil (Upgrade) ist während der Vertragslaufzeit im Rahmen der am Kundenstandort technisch möglichen Anschlussbandbreiten zum Monatsende des Folgemonats gegen Aufpreis möglich. Gegebenenfalls muss kundenseitig zusätzliche Hardware installiert werden. Ein Wechsel in ein niedrigeres Bandbreitenprofil (Downgrade) ist nach Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich.

2.2 Datenrate

Die Übertragungsgeschwindigkeit ist von den physikalischen Gegebenheiten der Teilnehmeranschluss- bzw. Glasfaserleitung abhängig. Des Weiteren ist der effektiv nutzbare Datendurchsatz von der übertragenen Paketgröße abhängig. Bei Bereitstellung des Anschlusses wird durch die VSE NET ein Messprotokoll angefertigt in dem die tatsächlich erreichte Datenrate zum Übergabezeitpunkt dokumentiert und dem Kunden zur Abnahme angezeigt wird.

Bei kupferbasierten Zugangsleitungen wird die, je nach gebuchtem Tarif, maximal mögliche Übertragungsrate angegeben. Geben die physikalischen Gegebenheiten der Teilnehmeranschlussleitung die genannte Maximalbandbreite nicht her, wird dem Kunden eine niedrigere Bandbreite zugeteilt, um die Stabilität des Anschlusses sicherzustellen.

2.2 Datentransfer

Der vom Kunden in Anspruch genommene Datentransfer ist durch das monatliche Entgelt abgedeckt (echte Flatrate). Es fallen keine weiteren Einwahl-, Verbindungs- oder Volumengebühren für die Nutzung an.

03 Bereitstellung

3.1 Installation

Der Bereitstellungsstermin wird dem Kunden durch die VSE NET rechtzeitig mitgeteilt. Die Installation des Netzabschlusses wird durch die VSE NET vorgenommen, sofern dies erforderlich ist. Der Anschluss gilt als bereitgestellt, sobald die technische Betriebsbereitschaft hergestellt wurde und die Datenrate gemäß Absatz 2.2 zur Verfügung steht. Die technische Betriebsbereitschaft wird durch eine Abnahmemessung dokumentiert.

3.2 Zugang zu Räumlichkeiten des Kunden

Um eine reibungslose Installation und den störungsfreien Betrieb des Anschlusses zu gewährleisten, ist es notwendig, dass den Mitarbeitern der VSE NET, oder von VSE NET beauftragten Dritten, der Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewährt wird. Im Störfall kann der Zugang auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Nacht, Wochenende) notwendig sein. Sollte der Zugang seitens des Kunden nicht sichergestellt sein, kann es zu Verzögerungen bei der Installation bzw. Entstörung kommen. Die VSE NET behält sich das Recht vor, Verzögerungen, die durch den Kunden verursacht wurden, nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Einhaltung eventuell vereinbarter Entstörzeiten kann durch die VSE NET dann nicht mehr zugesichert werden. In solchen Fällen sind die entsprechenden zusätzlichen Service-Vereinbarungen zu beachten.

3.3 Übergabepunkt und Verantwortlichkeiten

Um eine reibungslose Installation und den störungsfreien Betrieb des Anschlusses zu gewährleisten, ist es notwendig, dass den Mitarbeitern der VSE NET, oder von VSE NET beauftragten Dritten, der Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewährt wird. Im Störfall kann der Zugang auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Nacht, Wochenende) notwendig sein. Sollte der Zugang seitens des Kunden nicht sichergestellt sein, kann es zu Verzögerungen bei der Installation bzw. Entstörung kommen. Die VSE NET behält sich das Recht vor, Verzögerungen, die durch den Kunden verursacht wurden, nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Einhaltung eventuell vereinbarter Entstörzeiten kann durch die VSE NET dann nicht mehr zugesichert werden. In solchen Fällen sind die entsprechenden zusätzlichen Service-Vereinbarungen zu beachten.

3.4 Netzabschlussgerät

Der NT verbleibt im Eigentum der VSE NET und wird durch die VSE NET vorkonfiguriert. Die VSE NET behält sich vor, die Einstellungen des NTs zu ändern. Je nach Verfügbarkeit und technischer Weiterentwicklung können der NT und dessen Leistungsmerkmale variieren. Dem Kunden ist es generell untersagt, Veränderungen am NT vorzunehmen, oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Bei optischen Netzabschlussgeräten in Glasfasernetzen der VSE NET bestehen gesundheitliche Gefahren durch Laserstrahlung. Jegliche Veränderung der Glasfaserverbindung, Glasfaserdose oder des NTs ist ausdrücklich untersagt. Die verwendete Laserstrahlung ist nicht sichtbar und kann, bei unkontrolliertem Austritt, zu gesundheitlichen Schäden führen.

Bei Umzug des Kunden oder Veräußerung der Immobilie verbleibt der NT am Installationsort.

3.5 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Kunde erhält je nach gewähltem Produkt im Rahmen der Dienstleistung eine IP-Adresse aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Raum) der VSE NET oder dem PA-Raum eines von der VSE NET für die Erbringung dieser Leistung eingesetzten Vorlieferanten. Dabei erfolgt die IP-Adressvergabe unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien der Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC). Die IP-Adressvergabe erfolgt in Abhängigkeit von der eingesetzten Realisierungs- und Produktvariante. Mögliche technische Vergabeverfahren sind PPPoE, DHCP oder eine statische Einrichtung im Endgerät. Dem Kunden wird, je nach Anbindung, entweder eine IPv4-Adresse oder eine IPv4- und eine IPv6-Adresse (Dual Stack) bereitgestellt.

Bei Vertragsende ist der Kunde verpflichtet die Nutzung der, durch die VSE NET zugewiesene IP-Adresse, unverzüglich zu unterlassen und derer erneute Verwendung durch die VSE NET zu ermöglichen.

Sollten die durch RIPE NCC der VSE NET zugewiesenen IP-Adressen aus übergeordneten betrieblichen oder technischen Gegebenheiten geändert werden, behält sich die VSE NET das Recht vor, die dem Kunden zugewiesene IP-Adresse ebenfalls zu ändern.

04 Redundanz

Eine Absicherung der Verfügbarkeit des Dienstes gegen Ausfälle von Einzelkomponenten ist durch Dopplung dieser Komponenten möglich. Je nach Sicherheitsanforderung sind verschiedene Redundanz-szenarien möglich.

Diese sind nicht Bestandteil des Produkts und müssen, nach individueller Beratung und Berücksichtigung der Räumlichkeiten, durch den Kunden gesondert beauftragt und durch VSE NET geplant werden.

05 Leistungsbeschränkungen

Die VSE NET behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden an Schutz vor Missbrauch und im Sinne des Verbraucherschutzes, einzelne IP-Adressen oder IP-Adressbereiche zu sperren (black hole routing). Eine Aufstellung über alle entsprechenden Sperren oder Beschränkungen, soweit diese eingerichtet sind, stellt die VSE NET dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung.

06 Entstörung und Service Level Agreement (SLA)

Im monatlichen Grundpreis für das gewählte Produkt ist als Standardservice die SLA-Variante ESSENTIAL enthalten. Gegen Aufpreis ist die Erhöhung des Servicelevels auf COMFORT oder ELITE möglich. Es gelten die entsprechenden Vereinbarungen für SLAs der VSE NET.

07 Jährliche Dienstverfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine Mindestverfügbarkeit von 98,5 Prozent. Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Stunden eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Stunden des Betriebsjahres, während denen das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Stunden des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit kann bei Bedarf anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen ermittelt werden. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von VSE NET liegen und Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden.

Durch Buchung der Zusatzleistung „Redundanz“ (siehe Kapitel 4) kann die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung im Störfall erhöht werden.

08 Glossar

Bezeichnung	Beschreibung
DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Kommunikationsprotokoll zur automatischen Zuweisung von IP-Adressen und weiteren Parametern.
IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers)	Gremium für die Standardisierung von Techniken, Hardware und Software
IPv4 (Internet Protocol Version 4)	Version des Internet Protokolls;; standardisiertes Verfahren zur Übertragung von Daten im Internet.
IPv6 (Internet Protocol Version 6)	IPv6 soll in den nächsten Jahren die gegenwärtig noch überwiegend genutzte Version 4 des Internet Protokolls ablösen
LIR (Local Internet Registry)	Beschreibt eine Organisation, der von einer Regional Internet Registry (in Europa RIPE) ein Block von IP-Adressen zugeteilt wurde
LWL (Lichtwellenleiter)	Glasfaserkabel zur Übertragung von digitalen Informationen via Laserlicht
NT (Network Termination)	Netzabschluss;; Endgerät, das den Zugang zum Internet bereitstellt
PA-Adressbereich (Provider Aggregatable Address Space)	IP-Adressen, die von einem Local Internet Registry (LIR) an ihren Kunden zugewiesen werden (assigned).
PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet)	Kommunikationsprotokoll zur automatischen Zuweisung von IP-Adressen und weiteren Parametern.
RFC (Request for comments)	bezeichnet eine Reihe von technischen und organisatorischen Dokumenten zum Internet
RIPE NCC (Reseaux IP Europeens Network Coordination Centre)	RIPE NCC ist eine Regional Internet Registry (RIR), zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen in Europa
TAL (Teilnehmeranschlussleitung)	Die Teilnehmeranschlussleitung, auch Letzte Meile genannt, stellt innerhalb eines Netzes die Verbindung zwischen dem Netzbetreiber und dem Dienstnutzers dar.