

Leistungsbeschreibung

O₂ Business SD-WAN

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Beschreibung	1
2	Vertragliche Regelungen	1
3	Standardleistungen	1
4	Bereitstellung und Nutzung	4
5	Optionale Leistungen	5
6	Service Level	5
7	Laufzeit und Kündigung	8
8	Kundenbetreuung	8
9	Rechnungsstellung	8
10	Sonstiges	8

1 Allgemeine Beschreibung

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica Germany“ oder „Anbieter“ genannt) richtet für den Auftraggeber (im Folgenden auch „Kunde“ genannt) das Produkt „O₂ Business SD-WAN“ (im Folgenden auch „Produkt“ genannt) ein und ermöglicht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung eines so genanntes Software-Defined Wide Area Networks (SD-WAN) über bestehende Internet- und MPLS-Verbindungen.

Das Produkt nutzt eine virtuelle Architektur mit einer zentralen Steuerungsplattform in einer Cloud (Deutschland), mit dem der Kunde für seine Standorte beliebige Wege für die Datenübertragung von IP-Paketen, kombinieren kann, um Benutzer über ein SD-WAN mit Anwendungen zu verbinden.

Die Leistungen des Produktes werden durch vor Ort installierte Hardwarekomponenten an den Kundenstandorten erbracht. Die Einrichtung, Steuerung und Konfiguration der Leistungen erfolgt durch Telefónica Germany über ein zentrales, webbasiertes Konfigurationsportal.

Beim Produkt handelt sich um einen so genannten Over-the-Top-Service (OTT). Für die Nutzung erforderliche Internet- und MPLS-Anschlüsse sind daher vom Kunden bereitzustellen oder im Rahmen eines eigenständigen Vertrages bei Telefónica

Germany zu beauftragen. Sofern und insoweit Anschlussleistungen von Telefónica Germany bezogen werden, gelten für diese ausschließlich die diesen zugrundeliegenden vertraglichen Vereinbarungen.

2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gilt entweder das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz (Business)“ oder ein Rahmenvertrag von Telefónica Germany.

3 Standardleistungen

Die Leistungen des Produktes werden dem Auftraggeber für seine Standorte zur Übermittlung von IP-Paketen im LAN, WLAN und WAN im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Telefónica Germany ist die Bereitstellung von mindestens einem Internetanschluss pro Standort durch den Auftraggeber, der diesen für die Nutzung durch das Produkt freigibt. Alternativ kann auch eine MPLS-Anbindung mit Zugriff auf einen Internet-Breakout genutzt werden.

Die nachstehend angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten ausschließlich für die dem Kunden im Rahmen des Produktes bereitgestellten Endgeräte (im Folgenden auch „SD-WAN-Router“ genannt). Telefónica Germany übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die

Übertragungsgeschwindigkeiten im Kunden-LAN bzw. WLAN sowie die vom Kunden bereitgestellten physikalischen Anschlüsse in das Internet.

Auf Basis der benötigten Bandbreitenkapazität und der empfohlenen Nutzeranzahl an Kundenstandorten nimmt Telefónica Germany eine Einteilung in verschiedene Standortkategorien vor. Davon abhängig werden dem Auftraggeber die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten SD-WAN-Router (oder gleichwertige Produkte) für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen.

Folgende Standortkategorien stehen zur Verfügung:

Standortgröße	Bandbreite (Bruttodatenrate)	Nutzer	Router
S – Kleiner Standort	bis 250 Mbit/s	bis 15	FG-40F
M – Mittlerer Standort	bis 500 Mbit/s	bis 25 bis 50	FG-60F FG-80F
L – Großer Standort	bis 1 Gbit/s	bis 150 bis 200	FG-100F FG-200F
XL – Sehr großer Standort	bis 5 Gbit/s	bis 400 bis 1.000	FG-400E FG-600E

Alle Bandbreiten sind Bruttoangaben (Up- und Downstream aller Anschlüsse eines Standortes addiert) und für die jeweiligen Standortgrößen als Empfehlung zu verstehen. Die tatsächlich am Standort nutzbare Bandbreite hängt von der Bandbreite der Festnetzanschlüsse, an die der SD-WAN-Router angeschlossen ist, sowie der Mobilfunkverfügbarkeit, der Mobilfunkbandbreite und der örtlichen Netzabdeckung ab.

Für die Nutzung des Produktes ist für jeden SD-WAN-Router genau eine Lizenz erforderlich. Das Produkt umfasst drei Arten von Lizenzen, je nach gewünschten Leistungsumfang pro SD-WAN-Router von Telefónica Germany für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen werden:

- Lizenz „SD-WAN“
- Lizenz „Basic Security (ATP)“
Erweitert die Leistungsmerkmale der Lizenz „SD-WAN“ um grundlegende Sicherheitsfunktionen
- Lizenz „Advanced Security (UTP)“
Erweitert die Leistungsmerkmale der Lizenzen „SD-WAN“ und „Basic Security (ATP)“ um erweiterte Sicherheitsfunktionen

Im Produkt enthalten ist zudem auf Anfrage ein webbasiertes Kundenportal.

3.1 Lizenz „SD-WAN“

Die Lizenz „SD-WAN“ stellt folgende Leistungen bereit:

- Verschlüsselte Kommunikation zwischen den Kundenstandorten über ein SD-WAN-Overlay-Netzwerk durch automatisch generierte Tunnel über alle an den Kundenstandorten ins SD-WAN eingebundenen Zugangsnetze. Das Overlay basiert auf einem mit IPsec verschlüsselten VxLAN, wodurch die Integrität der Informationen gewährleistet wird
- WAN Optimization: Konnektivität, Segmentierung und Anwendungsoptimierung der Verkehrsströme
- Mehrere Anschlüsse (Traffic Balancing): O₂ Business SD-WAN ist unabhängig von der Art der verwendeten Verbindung. Es besteht die Möglichkeit, verschiedene Arten von Verbindungen wie MPLS, feste Internetzugänge und mobile Zugangsverbindungen (LTE/5G) zu nutzen. Die Auswahl einer Verbindung erfolgt dynamisch auf Basis der Leitungsparameter
- Multilink (Hybrid Sites): Konsolidierung mehrerer physikalischer Verbindungen zu einem logischen Link, auch über unterschiedliche Verbindungsarten
- Kompatibilität mit MPLS: Bereitstellung von Netzwerk- und Sicherheitsfunktionen über private MPLS-Netzwerke
- QoS Overlay: Intelligente Verkehrssteuerung von Anwendungsverkehr (Priorisierung, Depriorisierung, Bandbreitenlimitierung)
- DMZ: Sicherheitsbereich im Unternehmensnetzwerk zur sicheren Bereitstellung von Diensten wie DNS, DHCP etc. sowie Vermeidung von Informationslecks
- Kundenstandorte in der öffentlichen Cloud
- Überwachung des Status der Anschlüsse
- Überwachung der folgenden Übertragungsparameter: Bandbreitennutzung je Anbindung und zusammengefasst je Standort
- Alle Netzwerkfunktionen sind mit grundsätzlichen Sicherheitsrichtlinien ausgestattet
- Firewall auf Level 7 (Applikation Kontrolle): Erkennen von charakteristischen Applikationsverhalten, ableiten von Routing Priorisierungen, Erkennen und blockieren von bösartigen und unerwünschten Anwendungen, sowie Vermeidung von VPN oder Proxy Verkehrsströmen zur Vermeidung von Webfiltern

- URL-Filterung (statisch pro Domain): Überwachung und Kontrolle des http-Protokolls. Verhindert die Anzeige von unangemessenen oder nicht autorisierten Webinhalten und verhindert das Ausführen von eingebetteten und Cookie basierten Java- oder ActiveX-Skripten auf Webseiten

3.2 Lizenz „Basic Security (ATP)“

Die Lizenz „Basic Security (ATP)“ erweitert den Leistungsumfang der Lizenz „SD-WAN“ um folgende Funktionen:

- Überwachung des Status der VPN-Verbindungen
- Alle SD-WAN-Leistungsmerkmale sind mit Standard Security-Funktionen ausgestattet
- Alle Verkehrsströme werden durch eine Fortschrittliche Bedrohungserkennung, Datenkontrolle, Abhilfemaßnahmen und Threat Intelligence Services abgesichert
- Firewall Policy List Modifikation
- Virtual Patching: Bereitstellung von Security Patches im IPS (Intrusion Prevention System) im Gegensatz zur Bereitstellung von Security Patches auf Geräteebene. Das IPS-System dient dazu, den Datenverkehr nach schädlichen Aktivitäten zu untersuchen und diese zu blockieren, indem die Netzwerkregeln geändert werden.
- Antivirus/Antimalware: Erkennung von infizierten oder potenziell virenartigen Dateien (.bat, .exe etc.). Abgabe von Warnmeldungen, Blockade oder Ablage der Datei in Quarantäne
- IDS/IPS (Intrusion Detection/Protection System): Erkennung und Abwehr von Eindringlingen, abnormalen und verdächtigen Verkehrsströmen sowie Angriffssignaturen in Echtzeit (z.B. DDoS/DoS Attacken, Exploits, Botnets)
- Anwendungskontrolle (FGuard Categorization)
- SSL-Inspektion: Überprüfung und Blockade bedrohlicher SSL-verschlüsselter Verkehrsströme (z.B. https, smtps, pop3s, imaps, ftps)
- Web-/Videofilterung
- DLP (Data Loss Prevention): Erkennung und Verhinderung von Informationslecks, damit sensible Daten das Netzwerk nicht verlassen (z.B. Kreditkartennummern, personenbezogenen Daten etc.)
- Sandboxing: Der Dienst ermöglicht es, verdächtige Dateien (z.B. Mailanhänge) auf ihre Schädlichkeit hin zu analysieren und zu diagnostizieren, und stellt eine isolierte

Umgebung zur Verfügung zum Testen und Ausführen von verdächtigen Programmen/URLs. Mit einer Sandbox wird der Rest des Netzwerks vor den negativen Auswirkungen von allem geschützt.

3.3 Lizenz „Advanced Security (UTP)“

Die Lizenz „Advanced Security (UTP)“ erweitert den Leistungsumfang der Lizenzen „SD-WAN“ und „Basic Security (ATP)“ um folgende Funktionen:

- Vollständige Verkehrskontrolle für Web und Video: Überwachung und Kontrolle des http-Protokolls. Verhinderung die Anzeige von unangemessenen oder nicht autorisierten Webinhalten und Ausführungsverhinderung von eingebetteten und Cookie basierten Java- oder ActiveX-Skripten auf Webseiten
- AntiSpam: E-Mail Security erkennt und filtert Spam; Kontrolle über E-Mail-Angriffe und Infektionen

3.4 SD-WAN-Router

Zur Nutzung des Produktes werden dem Auftraggeber die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten SD-WAN-Router (oder gleichwertige Produkte) mit WAN- und LAN-seitigen Ethernet-Interfaces auf Basis der benötigten Bandbreitenkapazität und der empfohlenen Nutzeranzahl für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen.

Für jeden SD-WAN-Router wird der maximale Datendurchsatz in Abhängigkeit von der genutzten Leistung aufgeführt:

- Nur Nutzung von SD-WAN-Funktionen
- Nur Nutzung von Security (ATP oder UTP)
- Gleichzeitige Nutzung von SD-WAN und Security (ATP oder UTP)

Router	Nutzer	SD-WAN (in Gbit/s)	Security (in Gbit/s)	SD-WAN + Security (in Gbit/s)
FG-40F	bis 15	1,60	0,41	0,34
FG-60F	bis 25	2,25	0,56	0,56
FG-80F	bis 50	2,40	0,60	0,61
FG-100F	bis 150	3,93	0,93	0,98
FG-200F	bis 200	5,00	2,30	1,50
FG-400E	bis 400	7,80	3,50	2,30
FG-600E	bis 1.000	8,90	5,20	2,80

3.5 Webbasiertes Kundenportal

Telefónica Germany stellt dem Auftraggeber im Rahmen der Bereitstellung von O₂ Business SD-WAN auf Anfrage einen webbasierten Zugang zu einem einfach zu bedienendes Self-Service-Kundenportal zur Verfügung.

Das Portal bietet erweiterte Überwachungsfunktionen zu den Produktbestandteilen SD-WAN und Security:

- SD-WAN-Überwachung und Vorlagen
- Sicherheitsrichtlinien und Objekte
- Analytische Dashboards
- Ansichten und Berichte
- Audit
- zusätzliche Inhalte wie Dokumentationen und Links

4 Bereitstellung und Nutzung

Telefónica Germany stellt je nach gewählter Produktkonfiguration den jeweiligen Service in der nachfolgend beschriebenen Weise bereit.

4.1 Full Managed Service

O₂ Business SD-WAN ist ein Full Managed Service. Sowohl Installation, Aktivierung und Betrieb der Dienstleistung als auch die Konfiguration, egal ob erstmalig oder bei Änderungen, wird von O₂ Business durchgeführt.

4.2 Bereitstellung an Kundenstandorten

Soweit nicht anders vereinbart erfolgt die Vor-Ort-Installation von zur Nutzung überlassenen Geräten durch einen von Telefónica Germany beauftragten Techniker. Telefónica Germany vereinbart mit dem Auftraggeber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten einen Termin in den Geschäftsräumen des Kunden.

Die Konfiguration und Aktivierung des Produktes erfolgt remote durch Telefónica Germany.

Der Kunde wird vor der Aktivierung bei der Festlegung der Konfiguration (High Level Design) von Telefónica Germany unterstützt. Telefónica Germany generiert auf Basis der Kundenvorgaben im Rahmen des vom Produkt bereitgestellten Leistungsumfangs die Konfigurationsvorlagen für den Service und weist diese dem Produkt des Auftraggebers zu.

4.2.1 Internetanschluss über Mobilfunknetz

Zusätzlich zum Zugang über festnetzbasierendes Internet bietet das Produkt die Möglichkeit, sich mit einem mobilen Netzwerk zu verbinden. Der mobile Zugang wird als zusätzlicher Internetzugang im webbasierten

Konfigurationsportal konfiguriert. Der mobile Zugang funktioniert wie jeder andere aktive Internetzugang.

4.2.2 Internet-Breakout

Das Produkt bietet die Möglichkeit, bestimmte Datenverkehre so zu steuern, dass sie über Internetanschlüsse, die an den jeweiligen Standorten vom Kunden bereitzustellen sind, direkt in das öffentliche Internet geleitet werden, um die Belastung des verschlüsselten Kundennetzwerks mit Internetverkehr zu verringern.

4.3 Überlassung von technischen Geräten

Zur Nutzung des Produktes werden dem Auftraggeber notwendige technische Endgeräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen.

Die Geräte werden, falls nicht abweichend im Auftrag vereinbart, von Telefónica Germany innerhalb Deutschlands an den Kunden versendet.

4.4 Voraussetzungen/Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die zur Leistungserbringung seinerseits erforderlichen Mitwirkungshandlungen zeitgerecht zu erbringen.

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Telefónica Germany ist die Bereitstellung von mindestens einem Internetanschluss pro Standort, der nicht Bestandteil des Produktes ist und durch den Auftraggeber für die Nutzung durch das Produkt zur Verfügung zu stellen ist. Alternativ kann auch eine MPLS-Anbindung genutzt werden, sofern über diese seitens des Kunden ein Zugriff auf einen Internet-Breakout gewährleistet wird.

Hierbei hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass eine bidirektionale Kommunikation zwischen bereitgestellten SD-WAN-Routern und dem zentralen System von Telefónica Germany über diese Anschlüsse möglich ist. Bei Einsatz einer kundeneigenen Firewall müssen möglicherweise Konfigurationsänderungen an dieser vorgenommen werden. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass die benötigten Protokolle / Ports für die Einrichtung, Steuerung und Konfiguration des Produktes freigeschaltet werden. Diese werden dem Kunden ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt.

Soweit der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt, ist Telefónica Germany von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit diese von der unterlassenen Mitwirkungshandlung betroffenen ist. Etwaig vereinbarte Service Level gelten insoweit nicht.

Gleichwohl bleibt der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütungen verpflichtet.

Der Kunde hat die Kosten der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten selbst zu tragen.

5 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten, optionalen Leistungen werden jeweils nach Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste oder dem individuellen Angebot der Telefónica Germany entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

Die Telefónica Germany erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende optionale zusätzliche Leistungen:

5.1 Anbindung mobilfunkgestützter Internetanschlüsse

Der Kunde kann zur Anbindung mobilfunkgestützter Internetanschlüsse die Überlassung so genannter Mobilfunk-Extender für die Dauer des Vertragsverhältnisses bei Telefónica Germany als Option beauftragen. Diese separaten Geräte müssen mit einem von Telefónica Germany bereitgestellten, aktiven SD-WAN-Router verbunden werden.

5.2 Redundante Anbindung der O₂ Business SD-WAN Standorte

Zusätzlich kann an angebotenen Standorten zum primären SD-WAN-Router ein zweiter SD-WAN-Router zur Ermöglichung einer redundanten Anbindung beauftragt werden. Für die Nutzung des redundanten SD-WAN-Routers erforderliche Internet- und MPLS-Anschlüsse sind vom Kunden bereitzustellen. Voraussetzung für eine redundante Anbindung ist immer eine aktive Anbindung des Standortes über einen primären SD-WAN-Router und die direkte Kabelverbindung zwischen beiden SD-WAN-Routern. Der SD-WAN-Router FG-40F kann im Redundanz-Szenario weder als primärer noch als redundanter Router eingesetzt werden.

5.3 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschaltung und Verlegung der Endeinrichtung

Da die Leistung standortbezogen ist, kann Telefónica Germany die vereinbarte Leistung an einem neuen Standort nur nach Prüfung und bei Vorliegen gleicher

technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes hat durch den Kunden zu erfolgen. Die technische Aufrüstung kann jedoch auch als zusätzliche Leistung beim Anbieter beauftragt werden.

5.4 Weitere Leistungen

Für Tätigkeiten, die über den Leistungsumfang von O₂ Business SD-WAN hinausgehen, z.B. die Installation zusätzlicher Geräte des Auftraggebers oder umfangreiche Verkabelungen am Kundenstandort, erstellt Telefónica Germany ein individuelles Angebot.

6 Service Level

6.1 Verfügbarkeit

Die zentralen Steuerungsfunktion des Produktes im Netz von Telefónica Germany und das webbasierte Konfigurationsportal haben pro Betriebsjahr, beginnend ab dem Datum der technischen Bereitstellung, eine Mindestverfügbarkeit von 99,9%.

Bei den bereitgestellten SD-WAN-Routern an den Kundenstandorten beträgt die Mindestverfügbarkeit 99,9%.

Eine Nichterreichbarkeit des Konfigurationsportals hat keine Auswirkungen auf die grundsätzliche Funktion des Produktes und wird somit nicht für die Bestimmung der Verfügbarkeit der zentralen Steuerungsfunktion herangezogen. Es entstehen allerdings Einschränkungen bei Konfigurationsänderungen und statistischen Auswertungen.

Die Verfügbarkeit eines Produktes wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der Dienst mindestens verfügbar sein wird. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten (siehe Ziffer 6.4), aufgrund von Ursachen, die dem Auftraggeber zugerechnet werden können, sowie aufgrund von höherer Gewalt werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt. Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten} - \text{Nichtverfügbarkeit})}{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten})} * 100\%$$

„Betriebszeit“ bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsjahr. „Geplante Arbeiten“ bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsjahr, in denen die Leistung aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb

war. „Nichtverfügbarkeit“ bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Für die Ermittlung einer Einzelausfallzeit wird die jeweilige Entstörzeit herangezogen. Die Entstörzeit ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung durch den Auftraggeber bei Telefónica Germany, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des Dienstes. Ausfallzeiten werden von Telefónica Germany protokolliert.

Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die Leistung des Produktes von Telefónica Germany nur erbracht werden kann, wenn der Auftraggeber für jeden O₂ Business SD-WAN Standort mindestens einen Internetanschluss zur Verfügung stellt und für die Nutzung durch das Produkt freigibt. Dies umfasst auch die Freischaltung kundeneigener Firewalls. Telefónica Germany übernimmt im Rahmen des Produktes keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Internetanschlüsse und damit für die jederzeitige Erbringung der Leistung des Produktes. Die Anschlussverfügbarkeiten dieser Internetanschlüsse werden für die Bestimmung der in diesem Abschnitt beschriebenen Verfügbarkeiten nicht einbezogen. Für das Produkt nicht vollständig freigeschaltete, kundeneigene Firewalls werden nicht als Ausfall des Produktes gewertet.

6.2 Monitoring

Im Rahmen der Überwachungsaktivitäten überwacht die zentrale Steuerungsplattform ständig 24x7x365 die Betriebsvariablen des Produktes und die wichtigsten Kennwerte der Plattform, der Kontrollelemente und der Infrastruktur.

Weiterhin überwacht das zentrale Portal automatisiert den Zustand der bereitgestellten Endgeräte. Das umfasst die Überwachung der für die Endgeräte wichtigsten Parameter (z. B. Speicherstatus, CPU usw.).

Die Überwachung von Sicherheitsattacken (z.B. Erkennung von bösartigen Paketen) ist nicht Teil des Supports, den das Service Operations Center von Telefónica Germany erbringt.

6.3 Reporting

Der Kunde kann bei Bedarf vordefinierte Berichte, für die in der zentralen Plattform erfassten Variablen anfordern. Dies umfasst die bereitgestellten Endgeräte sowie SD-WAN- und Security-Services. Je nach der Lizenz, die der Kunde erworben hat, handelt es sich um die folgenden Berichte:

SD-WAN

- Performance Report
- SD-WAN-Auslastungs-Report

Basic Security (ATP)

- Alle unter SD-WAN genannten Reports
- Firewall-Report
- Antivirus-Report
- IPS-Report
- App-Control-Report

Advanced Security (UTP)

- Alle vorgenannten Reports
- Web-Filter-Report
- AntiSpam-Report

Die automatische Übermittlung von Berichten an den Kunden ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

6.4 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten an bereitgestellten Endgeräten und an zentralen Systemen der Telefónica Germany oder seiner Vorleistungspartner.

Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Telefónica Germany hat das Recht, die Produkte für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen. Betroffene Kunden werden fünf Werktage vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

6.5 Entstörung

Telefónica Germany behebt die Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

6.5.1 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsannahme ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer des Geschäftskunden-Service 0800 22 10 422 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsannahme unter der Telefonnummer (+49) (0)40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Auftraggeber dabei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Auftraggeber trägt. Die Störungsannahme erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

6.5.2 Störungskategorien

Die Qualität einer Störung wird in drei Prioritätskategorien eingeteilt.

Priorität	Beschreibung
critical	Der Service ist mit allen wichtigen Funktionen nicht verfügbar
high	Der Service ist wesentlich beeinträchtigt, wichtige Funktionen sind nicht verfügbar
low	Der Service ist gering beeinträchtigt, alle wichtigen Funktionen sind verfügbar

Die Klassifizierung einer Störung anhand der Prioritätskategorien erfolgt, auf Basis der Störungsmeldung, durch den Anbieter. Hierbei wird bei der Störungsaufnahme eine Klassifizierung gemäß den Beschreibungen vorgenommen und dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt. Sofern der Auftraggeber mit der Klassifizierung einer Störung nicht einverstanden ist, hat er dies gegenüber dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen. Dabei sind dem Auftragnehmer die Gründe für eine aus Sicht des Auftraggebers abweichende Klassifizierung mitzuteilen und entsprechend nachzuweisen. In jedem Fall ist der Kunde für die Klassifizierung einer Störung beweispflichtig.

6.5.3 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt Telefónica Germany unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung. Die mittlere Reaktionszeit nach Eingang einer Störungsmeldung beträgt 30 Minuten.

6.5.4 Entstörfristen

Die Entstörungsfrist beginnt nach Eingang der telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung.

Telefónica Germany beseitigt Störungen, die zum Ausfall des dem Auftraggeber bereitgestellten Dienstes führen, innerhalb der Prioritätskategorien gemäß nachfolgenden Entstörungsfristen:

Priorität	Entstörzeiten (TTTR)*
critical	4 h
high	8 h
low	72 h

(*) gelten nicht für Störungen bei Mobilfunkanbindungen. Entstörbearbeitungszeiten sind bei der Zeitbemessung entsprechend zu berücksichtigen.

6.5.5 Fehlkonfiguration durch den Kunden

Im Falle von durch den Kunden verursachten, teilweisen oder vollständigen Ausfällen der Leistung

durch fehlerhafte Konfiguration im Konfigurationsportal wird Telefónica Germany die Funktion im Rahmen einer Entstörung manuell wiederherstellen, sofern eine Störungsmeldung erfolgt. Die SLAs für die Störungsbearbeitung werden hierbei ausgesetzt. Der Aufwand für die Wiederherstellung der Funktion kann dem Kunden im Nachgang in Rechnung gestellt werden.

6.5.6 Lokale Internetanschlüsse anderer Anbieter

Bei Nutzung von lokalen Internetanschlüssen anderer Anbieter stellt der Kunde vor einer Störungsmeldung bei Telefónica Germany sicher, dass diese Anschlüsse des Fremdanbieters einwandfrei funktionieren und als Fehlerquelle ausgeschlossen werden können. Dies betrifft sowohl Festnetz- als auch Mobilfunkprodukte.

Stellt Telefónica Germany im Rahmen der Störungsbearbeitung fest, dass sich die Fehlerquelle im Verantwortungsbereich des Fremdanbieters befindet, endet die Störungsbearbeitung durch Telefónica Germany bzw. wird ausgesetzt bis zur Instandsetzung / Anschlussüberprüfung durch den Fremdanbieter.

Die Meldung von Störungen bei lokalen Internetanschlüssen anderer Anbieter obliegt dem Kunden. Eine Mitwirkung von Telefónica Germany erfolgt nicht. Die mit der Fehlersuche bei Telefónica Germany anfallenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden, sofern kein Fehler vorliegt, oder der Fehler nicht von Telefónica Germany zu vertreten ist.

7 Laufzeit und Kündigung

Sofern die vorliegende Leistungsbeschreibung Bestandteil eines Rahmenvertrages ist, gelten dessen Regelungen zu Laufzeit und Kündigung vorrangig. Im Übrigen gelten die folgenden Bestimmungen.

Die Laufzeit des Produktes richtet sich nach der Laufzeit der gebuchten standortbezogenen und standortunabhängigen Leistungen von O₂ Business SD-WAN an den Kundenstandorten. Hat ein Auftraggeber mehrere Dienste an einem Standort gebucht, so richtet sich die Laufzeit des Standortes nach der längsten Dienstlaufzeit an dem jeweiligen Standort. Die Kündigung eines Standortes ist möglich, soweit alle standortbezogenen Dienste an diesem Standort gekündigt werden. Eine Kündigung des Produktes ist möglich, soweit alle Dienste an allen Standorten gekündigt und zudem alle standortunabhängigen Leistungen gekündigt werden.

Einzelverträge können erstmalig mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Mindestlaufzeit gekündigt werden. Wird ein Einzelvertrag nicht

rechtzeitig gekündigt, verlängert sich die Laufzeit des Einzelvertrages unbefristet und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ende der Mindestvertragslaufzeit.

8 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer 0800 22 10 422 erreichbar.

9 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot der Telefónica Germany. Die Rechnung wird standardmäßig einmal im Monat versendet.

Soweit nicht abweichend vereinbart, beginnt die Entgeltspflicht des Kunden mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung.

10 Sonstiges

Telefónica Germany behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management eines Dienstes oder Teilen davon zu beauftragen.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG