

NFON

Leistungsbeschreibung Nconnect Data

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

NFON

Leistungsbeschreibung Nconnect Data



Version 1.1

NFON AG
Machtlfinger Str. 7
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2018 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1.1 / 01.11.2018 (DE)
gültig ab dem 06.04.2018

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	3
2	EINFÜHRUNG	4
3	LEISTUNGSBESTANDTEILE	4
3.1	Nconnect Data 16, Nconnect Data 50, Nconnect Data 100	5
3.2	Endgerät und Inbetriebnahme	5
3.3	Realisierbarkeit der Leitung	5
3.4	Optionale Leistungen	6
4	SERVICE	6
4.1	Störungsmeldung	6
4.2	Verfügbarkeit	7
5	BERECHNUNGSGRUNDLAGE UND VERTRAGSLAUFZEIT	7

2 Einführung

- 2.1. Mit Nconnect Data stellt die NFON AG (im Folgenden „NFON“) dem Kunden, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, während der Vertragsdauer eine (V)DSL-Verbindung zur Verfügung. Die Leistung steht deutschlandweit nicht flächendeckend zur Verfügung.
- 2.2. Nconnect Data ist ein Internetzugangprodukt für Geschäftskunden, das es ermöglicht, Daten mit hoher Bandbreite zu übertragen.
- 2.3. Nconnect Data ist eine Leistungsoption zur NFON Telefonanlage und ist bevorzugt in Verbindung mit der NFON Telefonanlage zu nutzen. Diese Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste aus diesem Dokument (bzw. den Konditionen dargestellt unter www.nfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:
 1. Vertrag (höchster Rang)
 2. Leistungsbeschreibungen, aktuellen Preislisten
 3. AGB (niedrigster Rang)

3 Leistungsbestandteile

NFON und deren Partner betreiben verschiedene Public- und Private-Peerings, um den Datenaustausch mit nationalen und internationalen Service-Providern zu ermöglichen. Die Internetdienste bieten Standardleistungen, sowie gegen gesonderte Vergütung zu beauftragende zusätzliche Leistungen an.

Sofern NFON dem Kunden einen DSL-Anschluss bereitstellen kann, unterliegt die tatsächlich realisierbare Übertragungsgeschwindigkeit einigen Faktoren, die außerhalb des Einflussbereiches von NFON liegen.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte (inklusive Protokoll-Overhead). Die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen.

Auf Grund des technischen Verfahrens bei der Übermittlung der IP-Pakete kann im Zugangnetz zwischen dem Kunden und dem IP-Backbone ein Leistungsverlust beim IP-Durchsatz entstehen. Werden mehrere DSL-Anschlüsse innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Eine ggf. erforderliche technische Aufrüstung des Endleitungsnetzes, die die Realisierung der vom Serviceprovider-Endkunden gewünschten Übertragungsgeschwindigkeiten ermöglicht und evtl. Beeinflussungen und Störungen der Anschlüsse untereinander verhindert, ist kundenseitig vorzunehmen.

3.1 Nconnect Data 16, Nconnect Data 50, Nconnect Data 100

3.1.1 Nconnect Data 16

NFON bietet auf Basis der ADSL-Technologie (Asymmetric Digital Subscriber Line) standortbezogen folgende Übertragungsgeschwindigkeiten für den Zugang zum IP-Backbone an. Nconnect Data 16 von bis zu 16.000/800 Kbit/s Down-/ Upstream.

Upstream bedeutet vom Kunden zum Netzknoten der NFON. Downstream bedeutet vom Netzknoten der NFON zum Kunden. Sofern die gewünschte maximale Übertragungsgeschwindigkeit im Einzelfall aus technischen Gründen nicht erreichbar ist, wird der Kunde mit einer niedrigeren Übertragungsbandbreite ans Internet angeschlossen.

3.1.2 Nconnect Data 50, Nconnect Data 100

NFON bietet auf Basis der VDSL-Technologie (Very High Speed Digital Subscriber Line) standortbezogen folgende Übertragungsgeschwindigkeiten für den Zugang zum IP-Backbone an:

- Nconnect Data 50 von bis zu 50.000/10.000 Kbit/s Down-/Upstream
- Nconnect Data 100 von bis zu 100.000/40.000 Kbit/s Down-/Upstream (ab Quartal 2 2017)

Wir stellen Ihnen die physikalisch auf der VDSL-Technologie realisierbare Bandbreite bis zur Maximalangabe des jeweiligen Produkts zur Verfügung. Der Bandbreitenkorridor reicht von 10 Mbit/s bis zu 50 Mbit/s, und ist vor allem von der Leitungsqualität und Leitungslänge abhängig.

3.2 Endgerät und Inbetriebnahme

NFON überlässt und wartet einen IP-Router für den Zeitraum der Vertragsdauer. Der IP-Router wird von NFON vorkonfiguriert und durch NFON, bzw. einen Partner am Standort des Kunden am vereinbarten Installationstag in der Nähe der Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges installiert und stellt damit den NFON Netzabschluss dar.

Die physikalische Schnittstelle zum Anschluss des Kunden LAN ist eine Ethernet-Schnittstellen 10/100 BaseT gemäß IEEE 802.3. NFON übernimmt das Management des NFON-IP-Routers. Routerkonfigurationen dürfen nur von NFON, bzw. deren Partner geändert werden. Der Kunde schließt an die LAN-Schnittstelle sein eigenes Equipment an. Änderungen seitens des Kunden müssen NFON umgehend mitgeteilt werden. Die überlassenen Endgeräte verbleiben im Eigentum von NFON und müssen nach Vertragsende an NFON, bzw. deren Partner zurückgegeben werden.

3.3 Realisierbarkeit der Leitung

Erst mit Schaltung der Leitung am Installationstag steht endgültig fest, dass der Anschluss realisiert werden kann. Sollte eine Schaltung nicht möglich sein, endet das Vertragsverhältnis durch Bekanntgabe der Unmöglichkeit durch NFON.

3.4 Optionale Leistungen

3.4.1 Feste IP-Adresse (NAT-Modus)

Die Leistung stellt dem Kunden eine feste IP-Adresse zur Verfügung.

Beim Aufbau der PPPoE-Verbindung wird dem die PPPoE Verbindung herstellenden Gerät auf Kundenseite eine feste IP-Adresse zugewiesen. Es erfolgt keine Trennung der Internetverbindung durch NFON.

3.4.2 Festes IP-Netz (BRIDGED-Modus)

Die Leistung stellt dem Kunden anstelle einer festen IP-Adresse ein festes IP-Netz zur Verfügung.

Beim Aufbau der PPPoE-Verbindung wird dem die PPPoE Verbindung herstellenden Gerät auf Serviceprovider-Endkundenseite ein festes IP-Netz zugewiesen. Gegebenenfalls muss durch den Kunden die Konfiguration dieses Gerätes für die LAN-Seite dem zugewiesenen Netz angepasst werden. Es erfolgt keine Trennung der Internetverbindung durch NFON.

Im Regelfall vergibt NFON bis zu 4 IP-Adressen, die der Kunde benötigt, um sein Netz ans Internet anzuschließen. Von diesen 4 IPv4 Adressen kann der Kunde eine Adresse nutzen. Der Bedarf an weiteren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein, vom Kunden schriftlich begründet werden und ist kostenpflichtig. Die maximale Größe des IP-Netzes beträgt 32 feste IP-Adressen. Falls die Begründung vom Kunden nicht stichhaltig ist, kann RIPE die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. NFON hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzustellen.

4 Service

NFON beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

4.1 Störungsmeldung

- 4.1.1 NFON setzt ein Bearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer), welche dem Kunden mitgeteilt wird. Der Kunde muss die Bearbeitungsnummer bei jeder Anfrage, die diese Störung betrifft, benennen.
- 4.1.2 Kann der Kunde bei Störungseröffnung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist er für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung und die Bewertung der Leistungsmerkmale bis Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.
- 4.1.3 Die Störung muss telefonisch gemeldet werden unter: +49 89 45300-555
- 4.1.4 Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, werktags (Montag-Freitag) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr innerhalb von 24 Stunden. Die Entstörfrist wird montags bis freitags ab 18.00 Uhr, samstags, sonntags und feiertags ganztägig bis zum folgenden Werktag 8.00 Uhr ausgesetzt.

4.2 Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt.

Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum der zwischen der Benachrichtigung von NFON durch den Kunden über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit beträgt 98 % im Jahresmittel.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidliche Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Ausfälle bedingt durch höhere Gewalt
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von NFON, deren Partner oder des Kunden
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.

5 Berechnungsgrundlage und Vertragslaufzeit

- 5.1. Die einmalige Bereitstellungsgebühr wird unmittelbar nach erfolgter Installation berechnet.
- 5.2. Die monatliche Grundgebühr wird immer für den ganzen Monat berechnet, auch wenn der Service nicht über den vollen Zeitraum erbracht wurde.
- 5.3. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- 5.4. Durch vom Kunden beauftragte Änderungen entstehen gegebenenfalls zusätzliche Kosten, die dem Kunden im Zuge der monatlichen Abrechnung in Rechnung gestellt werden.