

# Leistungsbeschreibung Unitymedia Company Symmetric – ein Business Produkt von Unitymedia

Ideal für kleinere und mittelständische Unternehmen.

## 1 Leistung

### 1.1 Allgemein

Die Unitymedia NRW GmbH und Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (im folgenden 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 Symmetric Zugänge stehen nicht flächendeckend zur Verfügung. Daher prüft Unitymedia die Verfügbarkeit des Kundenstandorts auf Anfrage individuell.

Seitens Unitymedia erfolgt für Company Symmetric Anschlüsse keine regelmäßige Zwangstrennung der Verbindung. Der Kunde hat damit die Möglichkeit, eine „Always-Online“-Verbindung einzurichten. Company Symmetric 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 Symmetric 15	Company Symmetric 25
max. Download	15 Mbit/s	25 Mbit/s
max. Upload	15 Mbit/s	25 Mbit/s

Auf Wunsch kann zum Company Symmetric Produkt eine Download-Option mit bis zu 200 Mbit/s 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 Symmetric Anschlüssen bis zu 5 öffentliche IP-Adressen (/29 Subnetz). Die genauen IP-Adressen werden dem Kunden in einem separaten Schreiben nach Vertragsschluss mitgeteilt.

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

Bei 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. Der Kunde wird vor der Umstellung informiert.

Statische IP Adressen werden nur für die Vertragslaufzeit bereitgestellt. Eine Übertragung nach Vertragsende ist nicht möglich. Sind mehrere statische IP-Adressen vertraglich vereinbart, ist Unitymedia verpflichtet, die Kundenkontaktdaten zur Eintragung an das offizielle Register (RIPE) weiterzuleiten. Werden nachträglich statt einer IP-Adresse mehrere IP-Adressen gewählt, wird aus technischen Gründen immer ein zusammenhängender IP-Adressblock zur Verfügung gestellt, so dass die bisherige einzelne IP-Adresse entfällt. Bei einem Wechsel zu einer anderen Produktoption werden andere IP-Adressen zugewiesen, eine weitere Nutzung der bisherigen IP-Adresse(n) ist nach dem Wechsel nicht mehr möglich.

### 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 Symmetric 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.

### 1.9 PowerSpot

Im monatlichen Preis sind eine vom Kunden individuell zu gestaltende Landingpage, ein Access-Punkt, 15 Meter LAN-Kabel, Montagematerial sowie ein Power-over-Ethernet-Injektor oder Spannungsteil enthalten. Die Installation des Access-Punkts erfolgt durch einen Installationstechniker. Die Landingpage kann vom Kunden individuell mit Hilfe eines Einrichtungsassistenten erstellt werden. Enthalten auf dieser Landingpage ist sowohl das Logo von Unitymedia als auch ein Bereich, der dem Nutzer den „Absprung“ ins Internet ermöglicht. Diese Seiten sind nicht vom Kunden veränderbar. Hat ein Kunde mehrere Access-Punkte bestellt, so wird die gleiche Landingpage auf all seinen Access-Punkten ausgestrahlt. Erstellt der Kunde keine eigene Landingpage, wird standardmässig eine von Unitymedia zur Verfügung gestellt. Die Authentifizierung des Nutzers erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben und kann ohne vorherige Ankündigung durch Unitymedia geändert werden. Etwaige Kosten für die Registrierung trägt der Nutzer. Verantwortlich für den Inhalt der vom Kunden erstellten Landingpage ist der Kunde selbst. Unitymedia ist offizieller Betreiber des WLAN-Netzes, trägt die Störerhaftung und ermöglicht Nutzern, sich an Netzwerknamen nach den gesetzlichen Bestimmungen anzumelden. Unitymedia behält sich das Recht vor, Netzwerknamen zu ändern, hinzuzufügen, oder zu entfernen, ebenso Volumen- oder Geschwindigkeitsbegrenzungen einzufügen. Die Nutzer des WLAN nutzen die vom Kunden an seinem Internetanschluss bereitgestellte Bandbreite. Eine Unterscheidung des Datenverkehrs findet nicht statt. Voraussetzung dieses Produktes ist ein aktiver Unitymedia Business-Internetanschluss.

## 2 Service Level Agreement (SLA)

### 2.1 Bereitstellung der bestellten Produkte

In der einmaligen Bereitstellungsgebühr des Company Symmetric 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 Auftragsingang, 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 Abweichung des gebuchten Down- und Uploads kommen. Unitymedia teilt dem auf dem Auftragsformular benannten Ansprechpartner des Kunden nach erfolgter Einrichtung die Betriebsbereitschaft des Company Symmetric Anschlusses mit.

Folgende Kriterien zählen nicht zum zugesicherten SLA und werden entsprechend nicht auf die Installationszeit angerechnet:

- Fehlende Stromversorgungen und Potentialausgleiche
- Kundenwunschtermine
- 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 Symmetric 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 Enterprise-Hotline 0800/14129999 entgegengenommen sowie bearbeitet. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und deren Beseitigung durch Unitymedia veranlasst und kontrolliert. Der Company Symmetric 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. 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. Folgende Kriterien zählen zum zugesicherten SLA und liegen im Verantwortungsbereich von Unitymedia:

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

Folgende Kriterien zählen nicht zum zugesicherten SLA und werden entsprechend nicht auf die Entstörzeit sowie Netzverfügbarkeit angerechnet:

- Defekte Fremdhardware (Kunde, anderer Carrier), insbesondere hinter dem Netzabschlusspunkt
- Störungen in zugemieteten Fremdnetzen und Kundenanbindungen
- Störungen im Unitymedia-Netz, die nur durch Tiefbaumaßnahmen behoben werden können
- Stromausfälle in Kundenliegenschaften
- Fehlende 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.)

### 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, unter der 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 Symmetric Anschluss von Unitymedia verwendet werden. Der Anschluss ist für Alarmanlagen eingeschränkt geeignet und für Notrufsysteme ungeeignet.
- Die Mindestvertragslaufzeit kann flexibel zwischen 12, 24 und 36 Monaten gewählt werden.
- Unitymedia stellt dem Kunden nur einen Anschluss je Serviceadresse zur Verfügung.
- Der Kunde erhält für den Company Symmetric Anschluss eine kostenlose Papierrechnung.

Stand: 01.09.2015