Leistungsbeschreibung
1&1 Office Fast & Secure

Mit dem Produkt stellt 1&1 Versatel dem Kunden einen Zugang zum Internet mit „flat“ abgerechnetem Datenvolumen in von 1&1 Versatel mit einem APL (Abschlusspunkt Linientechnik) erschlossenen Gebäuden („Connected Buildings“) zur Verfügung. Voraussetzung für eine uneingeschränkte Nutzung des vollen Leistungsumfangs ist der Einsatz eines von 1&1 Versatel bereitgestellten und konfigurierten Netzabschlussgeräts (Customer Premises Equipment, CPE). Das CPE verbleibt im Eigentum von 1&1 Versatel. Es besitzt auf der LAN-Seite eine 100/1000BaseT Ethernet-Schnittstelle (IEEE 802.3) für den Steckertyp RJ 45.

1 Internet-Dienst

1.1 Dienstebandbreite

Produktvariante	maximale Nettobandbreite		normalerweise zur Verfügung stehende Nettobandbreite		minimale Nettobandbreite	
Bruttobandbreite (Download/ Upload)	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
1&1 Office Fast & Secure 150 (150/50 MBit/s)	143 Mbit/s	47 Mbit/s	134 Mbit/s	44 Mbit/s	129 Mbit/s	43 Mbit/s
1&1 Office Fast & Secure 300 (300/100 MBit/s)	287 Mbit/s	96 Mbit/s	270 Mbit/s	90 Mbit/s	258 Mbit/s	86 Mbit/s
1&1 Office Fast & Secure 600 (600/200 MBit/s)	574 Mbit/s	191 Mbit/s	540 Mbit/s	180 Mbit/s	517 Mbit/s	172 Mbit/s
1&1 Office Fast & Secure 1000 (1000/300 MBit/s)	957 Mbit/s	287 Mbit/s	900 Mbit/s	270 Mbit/s	862 Mbit/s	258 Mbit/s

Die angegebene Nettobandbreite bezieht sich auf die IPv4 Payload ohne Header bei einer MTU von 1.500 Byte. Normaler- und minimalerweise zur Verfügung stehende Bandbreiten sind rechnerisch abgeleitet. Messwerte werden grundsätzlich mit Messgeräten auf Layer 4 mit dem UDP Protokoll über IPv4 ermittelt. Der tatsächlich erreichbare Durchsatz hängt von der vom Kunden verwendeten Paketgröße und den auf dem IP-Protokoll aufgesetzten Diensten ab. Kundenseitige Steuerungsmechanismen, die auf das IP-Protokoll aufsetzenden Diensten (z. B. TCP) basieren, können den tatsächlichen Durchsatz vermindern.

Das Produkt wird standardmäßig mit einer Bandbreite überlassen, die innerhalb der in der vorstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit liegt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Bandbreite innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore. Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des Produktes hängt maßgeblich u.a. von den folgenden Faktoren ab:

- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- oder Inhalteanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

1&1 Versatel nimmt keine Volumenbeschränkungen im Festnetz vor. In der Praxis können sich die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, wie folgt auswirken: Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Leistung des Internetzuganges von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z. B. Musik oder Video Streaming, Video Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.
Andere Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, wirken sich in der Praxis auf die dem Endnutzer bereitgestellten Internetzugangsdienste wie folgt aus: Von 1&1 Versatel angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen wirken sich nicht auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten aus.

Hinweis: Sie können die zur Verfügung stehende Bandbreite Ihrer Leitung mit Hilfe der Breitbandmessung (https://breitbandmessung.de) ermitteln. Grundlage der Breitbandmessung ist die Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung - TKTransparenzV). Dieses Messtool wird von der Bundesnetzagentur bereitgestellt und ist kein Leistungsbestandteil dieses Produkts. Die in der Breitbandmessung ermittelten Ergebnisse sind abhängig von technischen Gegebenheiten wie z.B. Serverperformance und -auslastung der Breitbandmessung, Performance des Internetrouters und Ihres Endgerätes, Performance Ihres Browsers, sowie technischen Leitungsbedingungen (z. B. Leitungslänge, Anzahl Teilnehmer auf einem Leitungsbündel) auf die 1&1 Versatel keinen Einfluss hat.

1.2 IP-Adressen

1&1 Versatel überlässt das Produkt mit einer dynamischen öffentlichen IPv4 WAN-Adresse und privaten LAN-Adressen.

Dem CPE wird auf der WAN-Seite eine dynamische IP-Adresse (NAT) zugewiesen. Eine Nutzung dieser dynamischen IP-Adresse auf anderen Netzwerkgeräten ist nicht möglich.

1&1 Versatel stellt optional eine feste IPv4-Adresse in allen Produktvarianten bereit. Eine Nutzung dieser festen IP-Adresse auf anderen Netzwerkgeräten ist nicht möglich. Durch die Verwendung von NAT (Network Adress Translation) und einer Port-Weiterleitung (Port-Forwarding) kann ein WAN-seitiger Zugriff über die feste IP-Adresse auf LAN-interne Netzwerkgeräte ermöglicht werden. Die initiale Einrichtung von Port-Forwarding auf dem CPE sowie Änderungen an der bestehen Konfiguration erfolgt in allen Produktvarianten durch 1&1 Versatel nach Beauftragung durch den Kunden.

2 Voice-Dienst

2.1 SIP Einzelanschluss

Für den Anschluss von Telefonieendgeräten stehen dem Kunden die Schnittstellen auf der LAN-Seite des von 1&1 Versatel eingesetzten CPE zur Verfügung. Die Einrichtung der Endgeräte erfolgt durch den Kunden.

Folgende Produktvarianten werden angeboten:

Produktvariante	Anzahl Sprachkanäle
SIP Einzelanschluss	2 Sprachkanäle

2.2 SIP TK-Anlagenanschluss

Der Voice-Dienst wird auf Basis des SIP-Protokolls, entsprechend RFC 3261, und IPv4 zur Verfügung gestellt. Zur Nutzung ist die kundenseitige Bereitstellung einer IP-TK-Anlage notwendig.

Eine IP-TK-Anlage muss sich zwingend am SIP-Proxy von 1&1 Versatel registrieren und authentifizieren, gemäß RFC2617. Für die VoIP-Fähigkeit der TK-Anlage sowie die kundenseitige Infrastruktur ist der Kunde verantwortlich.

Folgende SIP-Produktvarianten werden angeboten:

Produktvariante	Anzahl Sprachkanäle
SIP TK-Anlagenanschluss	2, 4, 6, 8 oder 10 Sprachkanäle

2.3 Zugang zu Notdiensten

Der Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort ist, soweit der Notdienst selbst nicht eingeschränkt ist, grundsätzlich möglich. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall und während einer Trennung der Internetverbindung nicht möglich. Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Voice-Dienst an einer anderen, als der bei 1&1 Versatel für den Anschluss hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist grundsätzlich untersagt, da dies zur Folge haben kann, dass eine Notrufabsetzung und/oder Notrufrückverfolgung und Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger (so genannte „Röchelrufe“) gar nicht oder nur dann möglich sind, wenn der Notrufzentrale zuvor der genaue Standort und Name des Anrufers mitgeteilt werden kann. Gleiches gilt für eine eigenmächtige Veränderung der Konfiguration des von 1&1 Versatel für den Dienst eingesetzten CPE.

2.4 Leistungsmerkmale Sprachanschluss

Dem Kunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von den Endeinrichtungen (Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden. Einzelne Features werden u.U. ausschließlich durch kundeneigene TK-Anlage oder Telefonieendgerät erbracht.

Leistungsbeschreibung
1&1 Office Fast & Secure

Leistungsmerkmal	SIP Einzelanschluss	SIP TK-Anlagenanschluss
Begrenzung der gleichzeitig möglichen Calls	X	X
Rufnummernübermittlung (CLIP)	X	X
CLIP no screening (wird nicht über Netzgrenzen garantiert)		
Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR - On Request)	X	X
Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)	X	X
Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLP)	X	X
Fallweise Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR - On Request)	X	X
Ständige Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR)	X	X
Identifizieren/ Fangen (MCID)		X
Ständige Anrufweiterschaltung (S-) CFU	X	X
Anrufweiterschaltung bei Besetzt (B-) CFB	X (nicht amtsseitig)	X
Automatische Anrufweiterschaltung (N-) CFNR	X	X
Manuelle Anrufweiterschaltung CD		X
Anrufweiterschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)		X
Anklopfen (CW)	X	X
Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD	X	X
Dreierkonferenz (Kleine Konferenz) 3PY	X	X
Durchwahl(DDI)-Fähigkeit, auch bei unterschiedlichen Durchwahllängen		X
Faxübertragung nach G.711 mit Rückfallmöglichkeit nach T.38		X

Es werden folgende Sprachcodecs unterstützt:
- G. 711a
- DTMF-Signale: Inband G.711, RTP-Event nach RFC 2833

2.5 Dienstebandbreite
Pro Sprachkanal wird eine Bandbreite von mindestens 100 kbit/s sowohl im Download als auch im Upload reserviert. Die reservierte Bandbreite steht exklusiv für Sprachverbindungen im Voice-Dienst zur Verfügung.

3 Rufnummern

3.1 SIP Einzelanschluss
Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind 3 Rufnummern enthalten. Durch die Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur ist eine Zuteilung von maximal zehn Mehrfachrufnummern (MSN) je Mehrgeräteanschluss möglich. Diese Rufnummern werden gemäß Preisliste Komfort- & Service-Leistungen für Telefonie und Internet-Anschlüsse berechnet.

3.2 SIP TK-Anlagenanschluss
1&1 Versatel weist dem Kunden innerhalb des 1&1 Versatel zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gemäß untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch 1&1 Versatel.

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl Rufnummern
2	10
4	30
6	70
8	100
10	300

4 Optionale Sprachmodule Festnetz-Flatrate, Mobilfunk-Flatrate, Nationale-Flatrate, Euro-Flatrate

4.1 Optional kann eine Festnetz-Flatrate (Verbindungen ins deutsche Festnetz sind inklusive), eine Mobilfunk-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze sind inklusive), eine Nationale-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Fest- und Mobilfunknetze sind inklusive) bzw. eine Euro-Flatrate (Verbindungen in die Festnetze der gemäß Preisliste ausgewiesenen Euro-Flatrate-Länder sind inklusive) beauftragt werden.

Verbindungen zu Sonderrufnummern sind in den jeweiligen Flatrates nicht enthalten und werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

4.1.1 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde die von 1&1 Versatel erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs nutzt.

4.1.2 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist, insbesondere kein Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ist oder das Produkt zu solcher Massenkommunikation nutzt oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringt.

4.1.3 Telefonanlagen, Telefonanlagenverbünde und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistungen an einzelnen Anschlüssen zu konzentrieren, sind von der Nutzung des Produktes ausgeschlossen, es sei denn, eine optionale Flatrate wird für alle an dem Anlagenverbund oder Sprachdienstnetzwerk angeschlossenen Sprachanschlüsse im 1&1 Versatel Ausbaugebiet vereinbart.

4.1.4 Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um für Dritte Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen. Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen. Der Bepreisung der jeweiligen Flatrates unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines.

4.1.5 Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung des Produktes ausgenommen sind, werden diese Verbindungen nach den in der Preisliste des Produktes ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des 1&1 Versatel Teilnehmernetzes ist 1&1 Versatel – nach erfolgloser Abmahnung mit Fristsetzung – berechtigt, die im Anschluss an vorgenannte Abmahnung anfallenden Verbindungen in die jeweiligen Netze bzw. Destinationen zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Preisliste des Produktes abzurechnen, das missbräuchlich benutzte Produkt oder Modul zu sperren und/oder das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte bleibt 1&1 Versatel vorbehalten.

4.2 Mobilfunkminutenkontingente
1&1 Versatel bietet dem Kunden die Möglichkeit, Minutenkontingente für Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze zu buchen. Die Minutenanzahl der Mobilfunkkontingente ist der jeweils gültigen Preisliste des Produktes zu entnehmen. Die Minutenkontingente sind nicht von einem auf den anderen Monat übertragbar. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende. Gespräche, bei denen innerhalb der Verbindung das Minutenkontingent ausläuft, werden ab der darauffolgenden Sekunde zu den Verbindungspreisen gemäß gültiger Preisliste des Produktes berechnet.

5 Security Dienst

Zum Schutz der persönlichen Daten des Kunden stellt 1&1 Versatel im Produkt einen Cloud Dienst zur Verfügung, der vor Cyberbedrohungen, wie Phishing, Bots und Malware schützt. Eine kontinuierlich aktualisierte Threat-Intelligence im Netzwerk von 1&1 Versatel vor aktuellen Bedrohungen und Exploits durch das Blockieren des Zugriff auf

Leistungsbeschreibung
1&1 Office Fast & Secure

bekannte Webseiten die schädliche Inhalte beinhalten. Der Schutz umfasst alle Geräte im Netzwerk des Kunden für abgehende Verbindungen an dem Standort. Eine zusätzliche Installation (Hardware & Software) des Kunden ist nicht erforderlich.

Der Schutz umfasst u.a. folgende allgemeine Webbedrohungen:
- Malware
- Ransomware
- Phishing
- Spyware
- Keylogger
- Botnets

Voraussetzung für die Funktionalität des Security Dienstes, ist die Verwendung der von 1&1 Versatel konfigurierten Defaultwerte für den DNS Server des CPE. Sollten die DNS Einstellungen im CPE durch den Kunden durch andere ersetzt werden, kann der Schutz nicht sicher gestellt werden.

6 Rechnung und Einzelverbindungsnachweis
Der Kunde erhält von 1&1 Versatel eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungsnachweis). Der Einzelverbindungsnachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufender), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifierte Dauer/Minuten und €/Netto. Die Gespräche sind nach den 1&1 Versatel Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Kunden werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Rechnung und Einzelverbindungsnachweis werden in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in Textform gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diesen Service nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung unseres Dienstleisters. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

7 Telefonbucheintrag
1&1 Versatel beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standard-Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz können auf Wunsch des Kunden Firmenname oder Name, Vorname, Berufsbezeichnung, Straße, Hausnummer, eine Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Sofern der Kunde nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse mit der niedrigsten Rufnummer. Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

8 Bereitstellung
Die Bereitstellung des Produktes erfolgt durch die betriebsfähige Bereitstellung der beauftragten Internetanbindung und der zu deren Nutzung erforderlichen CPE in unmittelbarer Nähe des APL. Sollte der Kunde einen anderen Bereitstellungsort für das CPE wünschen, so hat der Kunde dies bei der Beauftragung mitzuteilen.

Sollen der oder die dienstespezifischen Router (CPE) eines 1&1 Glasfaseranschlusses abgesetzt vom Hausübergabepunkt der Glasfaser (APL) installiert und betrieben werden, wird eine geeignete Verkabelung zwischen dem Hausübergabepunkt APL und den von 1&1 Versatel bereit gestellten CPEn benötigt, welche vom Kunden selbst während der Vertragslaufzeit bereitgestellt werden kann.

9 Erweiterter Installationsservice
Im Rahmen der Bereitstellung des Produktes führt 1&1 Versatel eine umfangreiche technische Prüfung des Anschlusses durch. Folgende Tätigkeiten werden dabei durchgeführt: Die Internet/Security-Dienste werden durch Aufruf verschiedener Webseiten getestet. Weiterhin wird eine Bandbreitenmessung durchgeführt und die Sicherstellung der Sprachtelefonie nach aktuellen technischen Standards überprüft. Sollte der Kunde bei der Beauftragung die Einrichtung des privaten LAN/WLAN-Netzwerkes gewünscht haben, so wird dieses ebenfalls durch den Servicetechniker eingerichtet. 1&1 Versatel nimmt dabei keine Anpassung gesonderter Routingrichtlinien, wie z. B. Port-Forwarding vor.

10 Diensteverfügbarkeit
Für das Produkt gilt folgende Verfügbarkeit:

Service Level	Verfügbarkeit
1&1 Standard	97%

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen Dienstes in Relation zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit und bezieht sich auf die Verbindungsstrecke von dem durch 1&1 Versatel bereitgestellten CPE zu einem zentralen Messpunkt im 1&1 Versatel Netz.

10.1 Berechnung der Verfügbarkeit:
Verfügbarkeit in % = (8760 Stunden - Σ der Ausfallzeiten in Stunden) x 100 / 8760 Stunden. Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

11 Service Level Agreement (SLA)
11.1 Störung
Eine Störung ist die vorübergehende wesentliche Beeinträchtigung des Leistungsumfangs der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von 1&1 Versatel behoben werden kann. Eine Störung ist durch den Kunden gegenüber 1&1 Versatel anzuzeigen. 1&1 Versatel nimmt Störungsmeldungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Sobald der Gegenstand der Störungsmeldung von 1&1 Versatel als Störung identifiziert wurde, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen sowie jeder Kundenkontakt werden im Trouble Ticket dokumentiert.

11.2 Reaktionszeit
1&1 Versatel teilt dem Kunden auf Wunsch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit einen ersten Status zur Störung mit. Dies setzt voraus, dass der Kunde bei Meldung der Störung einen Ansprechpartner benennt, der erreichbar ist.

11.3 Entstörung
Im Rahmen der Entstörung ergreift 1&1 Versatel alle erforderlichen Maßnahmen, die zu einer Behebung der Störung führen. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist.

11.4 Terminvereinbarung
Falls für die Entstörung erforderlich, vereinbart 1&1 Versatel mit dem Kunden einen Termin mit einer max. Zeitspanne von 6 Stunden für den Besuch eines Servicetechnikers.

11.5 Servicebereitschaft
Die Entstörung sowie Statusmeldungen zu Trouble Tickets erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaft.

11.6 Maximale Entstörzeit
Die maximale Entstörzeit ist der Zeitraum innerhalb dessen die Störung behoben wird. Die maximale Entstörzeit gilt immer dann als eingehalten, wenn aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung nicht möglich ist.

11.7 Wartungsarbeiten
1&1 Versatel führt Wartungsarbeiten innerhalb des regulären Wartungsfensters durch. Der Kunde wird vor Durchführung informiert, sofern dieser seine Kontaktdaten inkl. E-Mail 1&1 Versatel mitgeteilt hat.

11.8 SLA-Übersicht
Für das Produkt ist folgender SLA verfügbar. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level „1&1 Standard".

Service Level	1&1 Standard
Max. Entstörzeit pro Störung für den Dienst	4 Stunden
Servicebereitschaft	Mo.-Fr. 08:00 - 18:00 Uhr
Reaktionszeit	1 Stunde Mo.-Fr. 08:00 - 18:00 Uhr 2 Stunden Mo.-Fr. 18:00 - 08:00 Uhr samstags, sonntags und an gesetzlichen bundeseinheitlichen und landesspezifischen Feiertagen.
Wartungsfenster	Mo.-So. 00:00 bis 06:00 Uhr, Wartungsarbeiten im Notfall nach Bedarf

Leistungsbeschreibung
1&1 Office Fast & Secure

12 Mögliche Einschränkungen der Verfügbarkeit und der Entstörzeit

Nachfolgende Einschränkungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeits-/Entstörzeiten als Ausfallzeit unberücksichtigt, es sei denn, 1&1 Versatel hat diese Einschränkungen aufgrund eines eigenen vertragswidrigen Verhaltens zu vertreten.

- Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt.
- Der Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort.
- Die Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich.
- Der Dienst wird vorübergehend bis zu einer Störungsbehebung über eine Back-Up-Leitung (ggf. mit Einschränkungen) hergestellt.
- Störungen durch Schäden an der 1&1 Glasfaseranbindung vom APL bis zum 1&1 Versatel POP.
- Einschränkungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten (Mo-So: 00:00 Uhr bis 06:00 Uhr sowie nach Bedarf) von 1&1 Versatel oder des Kunden.
- Einschränkungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen.