

1 Allgemein

1.1 LEW TelNet stellt dem Kunden ein modulares Lösungskonzept für flexible und effiziente Vernetzung der Kundenstandorte weltweit zu Verfügung. Die leistungsfähige und vollvermaschte Vernetzung der Unternehmensstandorte erfolgt auf Basis innovativer MPLS-/VPN-Technologien in verschiedenen Anbindungsvarianten:

- MPLS-VPN connect fibre professional
- MPLS-VPN connect I
- MPLS-VPN connect
- MPLS-VPN iconnect

1.2 LEW TelNet geht bei Installation, Betrieb und Überprüfung der Endgeräte mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. LEW TelNet weist jedoch darauf hin, dass eine absolute Datensicherheit nicht gewährleistet werden kann. Es wird daher die Haftung von LEW TelNet aus Gewährleistung- oder Schadenersatzansprüchen für eventuelle Nachteile ausgeschlossen, die dadurch entstehen, dass Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden oder Dritte Zugriff auf die übertragenen Daten erhalten.

2 Leistungen MPLS-VPN connect fibre professional

2.1 Leistungsfähige Anbindung des Unternehmensstandortes über eine Festverbindung. Die Realisierung erfolgt über eine Glasfaserdirektanbindung (LWL).

2.2 Schnittstelle

Der Kunde erhält als Abschluss einen Router mit Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T bzw. 10GBase-LR).

2.3 Servicelevel Bronze

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 98,5 %.

Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von zwölf Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben benannten Servicezeitraum. Die Zeiten für die Entstörung werden nur innerhalb des unter Störungsbehebung angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

2.4 Servicelevel Silber (optional gegen Aufpreis)

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 99,0 %.

Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben benannten Servicezeitraum. Die Zeiten für die Entstörung werden nur innerhalb des unter Störungsbehebung angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

ten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

2.5 Servicelevel Gold (optional gegen Aufpreis)

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 99,5 %.

Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben benannten Servicezeitraum.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

2.6 Servicelevel Platin (optional gegen Aufpreis)

Für die Realisierung wird zusätzlich eine Redundanz-Anbindung benötigt. Die jährliche Gesamtverfügbarkeit am Standort beträgt 99,9 %. Die Mindestbandbreite der Anbindung ist abhängig vom gewählten Backup-Redundanz-Produkt. Voraussetzung ist, dass der redundante Anschluss über eine zweite Hauseinführung oder über ein anderes Medium realisiert ist.

Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben benannten Servicezeitraum.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

2.7 Experten-Hotline

Allgemein: Experten von LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch rund um die Themen: Betriebsunterstützung, Entstörung oder zu Fragen und Problemen mit seinem MPLS-VPN-Zugang.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

2.8 Online Leitungsauslastung über Kundenportal (optional gegen Aufpreis)

Mit dieser Option besteht die Möglichkeit, über unser Kundenportal die Bandbreite des aus- und eingehenden Datenverkehrs über die letzten Stunden und historisch über die letzten Tage (bis zu 365 Tage) zu betrachten. Die angezeigte Werte sind Mittelwerte.

2.9 QoS-Funktionalität (optional gegen Aufpreis)

QoS-Funktionalität ermöglicht die Priorisierung von Datenverkehr im Zugangsnetz von LEW TelNet. Der Datenverkehr kann zusätzlich in Abhängigkeit der Kundenanforderung in zwei Serviceklassen priorisiert werden.

- Echtzeit-Klasse: z. B. 5 % der Anschlussbandbreite für VoIP
- Premium-Klasse: z. B. 25 % der Anschlussbandbreite für unternehmenskritische Kommunikation

Die Echtzeit- und Premium-Klasse wird anhand der Kundenvorgabe klassifiziert. Hierbei gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die ebenfalls mit dem Kunden abgestimmt werden:

- IP-Adressen: Der Kunde nennt LEW TelNet die IPs bzw. IP-Adressbereiche, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Service: Der Kunde nennt LEW TelNet TCP/UDP Ports der Applikation, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Precedence: Der Kunde nennt LEW TelNet die IP-Precedence bzw. den DSCP-Wert, die den Serviceklassen zugeordnet werden.

2.10 SNMP-Zugriff (optional gegen Aufpreis)

Mit dem SNMP-Zugriff wird das Auslesen der Interface-Statistiken aus dem Netzabschlussgerät ermöglicht, z. B. die Leitungsauslastung. Die Berechtigung des SNMPv2-Kundenzugriffes erfolgt über eine gemeinsam festgelegte Community und eine IPv4 Zugriffslistenberechtigung (ACL).

3 Leistungen MPLS-VPN connect I

3.1 Leistungsfähiger Anbindung des Unternehmensstandortes über eine DSL Wahlverbindung über ein Vorleistungsprodukt deutschlandweit. Die Inbetriebnahme des vorkonfigurierten Abschlussgeräts erfolgt durch den Kunden. Das hierzu erforderliche Abschlussgerät wird an den Kunden versandt.

3.2 Bandbreiten

Bei der Bereitstellung einer Einwahlverbindung über DSL-Technologien ist die maximal realisierbare Zugangsbandbreite von den physikalischen Eigenschaften der zur Verfügung stehenden Kupferdoppelader sowie von den Datenraten der von Zulieferern bereitgestellten Vorleistungsprodukte abhängig. Die LEW TelNet bemüht sich, die gewünschte Bandbreite im Rahmen der physikalischen Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die tatsächlich realisierbare Bandbreite kann jedoch erst zum Zeitpunkt der Installation angegeben werden. Ist die vereinbarte Bandbreite nicht realisierbar, wird auf die maximal realisierbare Bandbreite zurückgestuft, damit die Stabilität des Anschlusses gewährleistet werden kann.

3.3 Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 97,0 %.

3.4 Schnittstelle

Der Kunde erhält als Abschluss einen Router mit Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T).

3.5 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

3.6 Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, ist LEW TelNet berechtigt, die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von 18 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben genannten Zeitraum. Die Zeiten für die Entstörung werden nur innerhalb des unter Störungsbehebung angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

3.7 Experten-Hotline (optional gegen Aufpreis)

Allgemein: Experten von LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch rund um die Themen: Betriebsunterstützung, Entstörung oder zu Fragen und Problemen mit seinem MPLS-VPN-Zugang.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

3.8 Online Leitungsauslastung über Kundenportal (optional gegen Aufpreis)

Mit dieser Option besteht die Möglichkeit, über unser Kundenportal die Bandbreite des aus- und eingehenden Datenverkehrs über die letzten Stunden und historisch über die letzten Tage (bis zu 365 Tage) zu betrachten. Die angezeigte Werte sind Mittelwerte.

3.9 SNMP-Zugriff (optional gegen Aufpreis)

Mit dem SNMP-Zugriff wird das Auslesen der Interface-Statistiken aus dem Netzabschlussgerät ermöglicht, z. B. die Leitungsauslastung. Die Berechtigung des SNMPv2 Kundenzugriffes erfolgt über eine gemeinsam festgelegte Community und eine IPv4 Zugriffslistenberechtigung (ACL).

4 Leistungen MPLS-VPN connect

4.1 Leistungsfähige Anbindung des Unternehmensstandortes über eine Festverbindung. Die Realisierung erfolgt über einen Technologiepartner.

4.2 Bandbreiten

Bei der Bereitstellung über DSL-Technologien ist die maximal realisierbare Zugangsbandbreite von den physikalischen Eigenschaften der zur Verfügung stehenden Kupferdoppelader sowie von den Datenraten der von Zulieferern bereitgestellten Vorleistungsprodukte abhängig. Die LEW TelNet bemüht sich, die gewünschte Bandbreite im Rahmen der physikalischen Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die tatsächlich realisierbare Bandbreite kann jedoch erst zum Zeitpunkt der Installation angegeben werden. Ist die vereinbarte Bandbreite nicht realisierbar, wird auf die maximal realisierbare Bandbreite zurückgestuft, damit die Stabilität des Anschlusses gewährleistet werden kann.

4.3 Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 98,5 %.

4.4 Schnittstelle

Der Kunde erhält als Abschluss einen Router mit Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T).

4.5 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

4.6 Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von zwölf Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

4.7 Experten-Hotline

Allgemein: Experten von LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch rund um die Themen: Betriebsunterstützung, Entstörung oder zu Fragen und Problemen mit seinem MPLS-VPN-Zugang.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

4.8 Online Leitungsauslastung über Kundenportal (optional gegen Aufpreis)

Mit dieser Option besteht die Möglichkeit, über unser Kundenportal die Bandbreite des aus- und eingehenden Datenverkehrs über die letzten Stunden und historisch über die letzten Tage (bis zu 365 Tage) zu betrachten. Die angezeigte Werte sind Mittelwerte.

4.9 QoS-Funktionalität (optional gegen Aufpreis)

QoS-Funktionalität ermöglicht die Priorisierung von Datenverkehr im Zugangsnetz von LEW TelNet. Der Datenverkehr kann zusätzlich in Abhängigkeit der Kundenanforderung in zwei Serviceklassen priorisiert werden.

- Echtzeit-Klasse: z. B. 5 % der Anschlussbandbreite für VoIP
- Premium-Klasse: z. B. 25 % der Anschlussbandbreite für unternehmenskritische Kommunikation

Die Echtzeit- und Premium-Klasse wird anhand der Kundenvorgabe klassifiziert. Hierbei gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die ebenfalls mit dem Kunden abgestimmt werden:

- IP-Adressen: Der Kunde nennt LEW TelNet die IPs bzw. IP-Adressbereiche, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Service: Der Kunde nennt LEW TelNet TCP/UDP Ports der Applikation, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Precedence: Der Kunde nennt LEW TelNet die IP-Precedence bzw. den DSCP-Wert, die den Serviceklassen zugeordnet werden.

4.10 SNMP-Zugriff (optional gegen Aufpreis)

Mit dem SNMP-Zugriff wird das Auslesen der Interface-Statistiken aus dem Netzabschlussgerät ermöglicht, z. B. die Leitungsauslastung. Die Berechtigung des SNMPv2-Kundenzugriffes erfolgt über eine gemeinsam festgelegte Community und eine IPv4 Zugriffslistenberechtigung (ACL).

5 Leistungen MPLS-VPN iconnect

5.1 Leistungsfähige Anbindung des Unternehmensstandortes im Ausland über eine Festverbindung. Die Realisierung erfolgt über einen Technologiepartner.

5.2 Bandbreiten

Bei der Bereitstellung über DSL-Technologien ist die maximal realisierbare Zugangsbandbreite von den physikalischen Eigenschaften der zur Verfügung stehenden Kupferdoppelader sowie von den Datenraten der von Zulieferern bereitgestellten Vorleistungsprodukte abhängig. Die LEW TelNet bemüht sich, die gewünschte Bandbreite im Rahmen der physikalischen Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die tatsächlich realisierbare Bandbreite kann jedoch erst zum Zeitpunkt der Installation angegeben werden. Ist die vereinbarte Bandbreite nicht realisierbar, wird auf die maximal realisierbare Bandbreite zurückgestuft, damit die Stabilität des Anschlusses gewährleistet werden kann.

5.3 Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit beträgt 99,5 %.

5.4 Schnittstelle

Der Kunde erhält als Abschluss einen Router mit Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T).

5.5 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

5.6 Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet verrechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Wartungsfenster: Notwendige Betriebsunterbrechungen für geplante Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. Für die Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.

5.7 Experten-Hotline

Allgemein: Experten von LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch rund um die Themen Betriebsunterstützung, Entstörung oder zu Fragen und Problemen mit seinem MPLS-VPN-Zugang.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

5.8 Online Leitungsauslastung über Kundenportal (optional gegen Aufpreis)

Mit dieser Option besteht die Möglichkeit über unser Kundenportal die Bandbreite des aus- und eingehenden Datenverkehrs über die letzten Stunden und historisch über die letzten Tage (bis zu 365 Tage) zu betrachten. Die angezeigte Werte sind Mittelwerte.

5.9 QoS-Funktionalität (optional gegen Aufpreis)

QoS-Funktionalität ermöglicht die Priorisierung von Datenverkehr im Zugangsnetz von LEW TelNet. Der Datenverkehr kann zusätzlich in Abhängigkeit der Kundenanforderung in zwei Serviceklassen priorisiert werden.

- Echtzeit-Klasse: z. B. 5 % der Anschlussbandbreite für VoIP
- Premium-Klasse: z. B. 25 % der Anschlussbandbreite für unternehmenskritische Kommunikation

Die Echtzeit- und Premium-Klasse wird anhand der Kundenvorgabe klassifiziert. Hierbei gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die ebenfalls mit dem Kunden abgestimmt werden:

- IP-Adressen: Der Kunde nennt LEW TelNet die IPs bzw. IP-Adressbereiche, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Service: Der Kunde nennt LEW TelNet TCP/UDP Ports der Applikation, die den Serviceklassen zugeordnet werden.
- IP-Precedence: Der Kunde nennt LEW TelNet die IP-Precedence bzw. den DSCP-Wert, die den Serviceklassen zugeordnet werden.

5.10 SNMP-Zugriff (optional gegen Aufpreis)

Mit dem SNMP-Zugriff wird das Auslesen der Interface-Statistiken aus dem Netzabschlussgerät ermöglicht, z. B. die Leitungsauslastung. Die Berechtigung des SNMPv2-Kundenzugriffes erfolgt über eine gemeinsam festgelegte Community und eine IPv4 Zugriffslistenberechtigung (ACL).

6 Missbräuchliche Nutzung

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Zugang zum Dienst sowie den Dienst selber nicht missbräuchlich zu nutzen und bei Bekanntwerden von missbräuchlicher Nutzung unverzüglich Gegenmaßnahmen einzuleiten, z. B. bei Hacking, (D)DoS Attacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing oder Computersabotage.

6.2 Darüber hinaus ist LEW TelNet berechtigt, Netzwerkanbindung oder -dienste einzuschränken oder zu sperren, wenn der Kunde die Dienste rechtswidrig oder missbräuchlich nutzt oder wenn von dem Kundensystem Beeinträchtigungen auf die Infrastruktur der LEW TelNet oder Dritter ausgehen.

7 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit und danach mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende schriftlich oder per Telefax (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.