

ethernet.VPN

Allgemeine Leistungsbeschreibung

1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) erbringt für den Auftraggeber auf der Grundlage des Rahmenvertrages (RV) bzw. Besonderen Geschäftsbedingungen für ecotel ethernet.VPN (nachfolgend auch Kunden-VPN genannt) die nachfolgend beschriebenen Leistungen:

ecotel überlässt ecotel ethernet.VPN-Produkte zur Vernetzung der vom Auftraggeber benannten Standorte. Näheres zu ecotel ethernet.VPN-Produkten befindet sich in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.

Die Standorte und deren Verbindung bzw. Verknüpfung untereinander sind im Leistungsschein bzw. im Auftrag detailliert aufgeführt.

Die konkrete Führung und Dimensionierung der im Leistungsschein/Auftrag aufgelisteten ecotel ethernet.VPN-Produkte für die im Leistungsschein bzw. Auftrag aufgeführten Standorte beruhen auf den vom Auftraggeber gelieferten Angaben.

ecotel stellt dem Auftraggeber während des Netzaufbaus und während der gesamten Vertragsdauer bedarfsorientiert das ecotel Servicemanagement zur Seite, das Steuerungs- und Koordinierungsaufgaben übernimmt, die im Folgenden (siehe 2.1 Abs. 2) näher beschrieben werden. Bei Bedarf können weitere ecotel Leistungen (z.B. Housing) zum Vertragsgegenstand gemacht werden.

Des Weiteren können unterschiedliche bzw. individuelle Leistungen als "sonstige Leistungen" zu den jeweils gültigen produktspezifischen Bedingungen zum Vertragsgegenstand gemacht werden.

Die Anbindung internationaler Standorte wird projektspezifisch angeboten und unterliegt gesonderter Leistungsbeschreibung.

Es werden jeweils diejenigen Leistungsbeschreibungen Vertragsinhalt, deren Leistungen der Auftraggeber in Anspruch nimmt.

2 Projekt- und Netzmanagement

2.1 Netzaufbau

Im Zuge der Netzrealisierung des individuellen VPN des Auftraggebers wird die bei der Planung und Projektierung erstellte und im Leistungsschein detailliert beschriebene Konzeption des Kunden-VPN entweder durch Überführung der vorhandenen Netzelemente vom Auftraggeber oder durch Neueinrichtung von Komponenten oder durch den Aufbau weiterer Technikbausteine implementiert.

In der Aufbauphase erfolgt die Projektleitung bzw. Durchführung und Betreuung durch das Servicemanagement (Projektmanagement) der ecotel. Das ecotel Servicemanagement steuert, koordiniert und überwacht alle relevanten Aktivitäten in den beteiligten Fachbereichen der ecotel und stimmt sie jeweils mit der Fachseite vom Auftraggeber ab. Zu den Aufgaben des Servicemanagements gehört auch die Betreuung des Auftraggebers bei technischen Dienstleistungen.

Zur Erfüllung der damit verbundenen Aufgaben steht dem ecotel Servicemanagement ein Expertenteam zur Seite, welches ggf. bedarfs- und anforderungsgerecht auf die bundesweit vorhandenen Fachleute der ecotel zugreift. ecotel wird im Rahmen des Servicemanagements, die Lieferungen zu den Einzelleistungen in Form eines Monitorings gemäß den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten aufeinander abstimmen und koordinieren. In regelmäßigen Abständen während der Aufbauphasen findet zum Erfahrungsaustausch über den Betrieb des Kunden-VPN ein Statusmeeting zwischen dem Servicemanagement und dem Auftraggeber statt.

2.2 Bereitstellungsfristen und -termine

Die Bereitstellung des Kunden-VPN erfolgt gemäß dem von ecotel in Abstimmung mit dem Auftraggeber im Bedarfsfall aufzustellenden Roll-Out-Plan unter Berücksichtigung der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Grundvoraussetzung für die termingerechte Übergabe der Leistungen des Kunden-VPN gemäß Leistungsschein/Auftrag, ist die zeitgerechte Bereitstellung der Beistellungen durch Auftraggeber (Vertragliche Regelungen § 4). Nach Bereitstellung der Beistellungen, wird ecotel die im Leistungsschein oder im Auftrag definierten Leistungen umgehend im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten realisieren. ecotel wird diese Arbeiten nach Möglichkeit in der Form koordinieren, dass vollständig funktionsfähige Teile des Kunden-VPN vorab übergeben werden.

2.3 Netzmanagement und Betrieb

Sämtliche während des Betriebes des Kunden-VPN anfallenden aktiven Netzmanagementaufgaben werden durch eine Störungsmeldestelle der ecotel gemäß der Service Level Agreement wahrgenommen.

3 Bereitstellung bei nicht vorhandener Infrastruktur

Kann die ecotel eine Leistung nicht mit der vorhandenen Infrastruktur bereitstellen, wird ecotel den Auftraggeber gemäß der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über die Bereitstellung ein Alternativangebot unterbreiten.

4 Optionen

Die Laufzeit von Optionen ist, sofern nicht anders beschrieben, identisch mit der Laufzeit der Leitung, auf die die Option geschaltet ist. Optionen, die keiner Leitung zugeordnet werden können, sind für die im Rahmenvertrag vereinbarte Laufzeit des VPNs bzw. bis zum Ende der Laufzeit der Einzelleitungen geschaltet.

5 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von Leistungen durch die ecotel gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen Erfüllungsanspruch. ecotel kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird ecotel den Auftraggeber unverzüglich informieren.

6 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Auftraggeber einen technischen und entscheidungsbefugten Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen ecotel melden und bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschlossen werden.

7 Technische Neuerungen

ecotel behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige Merkmale oder Produkte für den Auftraggeber nach Abstimmung kostenfrei zu ersetzen.

Druckfehler / Irrtümer / technische Änderungen vorbehalten. Alle Rechte an dieser Dokumentation, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, verbleiben bei ecotel. – Stand Juli 2012 – Version 3.1

Kein Teil der Dokumentation darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein sonstiges Verfahren) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ecotel communication ag reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.