

# Leistungsbeschreibung

## O<sub>2</sub> Business SD-WAN (Cisco Meraki)

### Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Beschreibung .....	1
2	Vertragliche Regelungen .....	1
3	Standardleistungen .....	1
4	Bereitstellung und Nutzung .....	4
5	Optionale Leistungen .....	6
6	Service Level .....	9
7	Laufzeit und Kündigung .....	11
8	Kundenbetreuung .....	11
9	Rechnungsstellung .....	11
10	Sonstiges .....	11

### 1 Allgemeine Beschreibung

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica Germany“ oder „Anbieter“ genannt) richtet für den Auftraggeber (im Folgenden auch „Kunde“ genannt) das Produkt „O<sub>2</sub> Business SD-WAN“ (im Folgenden auch „Produkt“ genannt) ein und ermöglicht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung eines sogenannten Software-Defined Wide Area Networks (SD-WAN) über bestehende Internet- und MPLS-Verbindungen.

Das Produkt nutzt eine virtuelle Architektur mit einer zentralen Managementplattform in einer Cloud (Cisco Meraki EU Cloud, EMEA Region – Frankfurt, Munich, Dublin), mit dem der Kunde für seine Standorte beliebige Wege für die Datenübertragung von IP-Paketen kombinieren kann, um Benutzer über ein SD-WAN mit Anwendungen zu verbinden.

Die Leistungen des Produktes werden durch vor Ort installierte Hardwarekomponenten an den Kundenstandorten erbracht. Die Einrichtung, Steuerung und Konfiguration der Leistungen erfolgt durch Telefónica Germany über ein zentrales, webbasiertes Konfigurationsportal.

Beim Produkt handelt sich um einen so genannten Over-the-Top-Service (OTT). Für die Nutzung erforderliche Internet- und MPLS-Anschlüsse sind daher vom Kunden bereitzustellen oder im Rahmen eines eigenständigen Vertrages bei Telefónica Germany zu beauftragen. Sofern und insoweit

Anschlussleistungen von Telefónica Germany bezogen werden, gelten für diese ausschließlich die diesen zugrundeliegenden vertraglichen Vereinbarungen.

### 2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gilt entweder das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz (Business)“ oder ein Rahmenvertrag von Telefónica Germany.

### 3 Standardleistungen

Die Leistungen des Produktes werden dem Auftraggeber für seine Standorte zur Übermittlung von IP-Paketen im LAN, WLAN und WAN im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Telefónica Germany ist die Bereitstellung von mindestens einem Internetanschluss pro Standort durch den Auftraggeber, der diesen für die Nutzung durch das Produkt freigibt. Alternativ kann auch eine MPLS-Anbindung mit Zugriff auf einen Internet-Breakout genutzt werden.

Die nachstehend angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten ausschließlich für die dem Kunden im Rahmen des Produktes bereitgestellten Endgeräte (im Folgenden auch „SD-WAN-Router“ genannt). Telefónica Germany übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die Übertragungsgeschwindigkeiten im Kunden-LAN bzw. WLAN sowie die vom Kunden bereitgestellten

physikalischen Anschlüsse in das Internet. Das Produkt unterstützt ein Hub-and-Spoke-Netzwerkarchitektur, bei dem ein oder mehrere zentrale Hub-Standorte mit Spoke-Standorten verbunden werden.

Telefónica Germany kategorisiert Kundenstandorte anhand der erforderlichen Bandbreitenkapazität und der empfohlenen maximalen Anzahl gleichzeitiger Nutzer (ohne Remote User). Davon abhängig werden dem Auftraggeber die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten SD-WAN-Router für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die Gerätemodelle werden zur Orientierung beispielhaft genannt, es besteht jedoch kein Anspruch auf ein konkretes Gerätemodell.

Folgende Standortkategorien stehen zur Verfügung:

Standortgröße	Durchsatz Firewall und Single Tunnel VPN	Empfehlung gleichzeitige Nutzer	SD-WAN-Router
XS – Sehr kleiner Standort (Teleworker)	200 Mbit/s 50 Mbit/s	bis zu 5	Z3
S – Kleiner Standort	700 Mbit/s 300 Mbit/s	bis zu 50	MX67
M – Mittlerer Standort	2,5 Gbit/s 1,5 Gbit/s	bis zu 500	MX95
L – Großer Standort	7 Gbit/s 2 Gbit/s	bis zu 2.000	MX250
XL – Sehr großer Standort	10 Gbit/s 3 Gbit/s	bis zu 10.000	MX450

Alle Durchsatzraten (Throughput Enterprise Mix) sind Bruttoangaben (Up- und Downstream aller Anschlüsse eines Standortes addiert) und für die jeweiligen Standortgrößen als Maximalwerte zu verstehen, deren Erreichung auch von Art und Umfang der in Anspruch genommenen Leistungen abhängig ist. Die tatsächlich am Standort nutzbare Bandbreite hängt von der Bandbreite der Festnetzanschlüsse, an die der SD-WAN-Router angeschlossen ist, der Mobilfunkverfügbarkeit, der Mobilfunkbandbreite und der örtlichen Netzabdeckung ab.

Für die Nutzung des Produktes ist für jeden SD-WAN-Router genau eine Lizenz erforderlich. Das Produkt umfasst drei (3) Arten von Lizenzen, die dem Kunden je nach gewünschtem Leistungsumfang pro SD-WAN-Router von Telefónica Germany für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen werden:

- Lizenz „SD-WAN“
- Lizenz „Basic Security“  
Erweitert die Leistungsmerkmale der Lizenz „SD-WAN“ um grundlegende Sicherheitsfunktionen
- Lizenz „Advanced Security“

Erweitert die Leistungsmerkmale der Lizenzen „SD-WAN“ und „Basic Security“ um erweiterte Sicherheitsfunktionen

Für das Teleworker Gateway Z3 ist nur die Lizenz „SD-WAN“ verfügbar.

Im Produkt enthalten ist zudem auf Anfrage ein webbasiertes Kundenportal „Meraki Dashboard“.

### 3.1 Lizenz „SD-WAN“

Die Lizenz „SD-WAN“ stellt folgende Leistungen bereit:

- Automatic WAN-Failover: Unterstützt bei der Vermeidung von Unterbrechungen der Netzwerkverbindungen und des Anwendungszugriffs durch die Überwachung der WAN-Leistung und des Verbindungsstatus
- Sub-second Site-to-site Failover: Ermöglicht SD-WAN-Router die Bereitstellung von Site-to-Site-VPN-Redundanz
- Sub-second Dynamic Path Selection: Ermöglicht die Konfiguration von Leistungskriterien für verschiedene Arten von Datenverkehr
- Stateful Firewall: Verwaltung einer granularen Zugangskontrolle für ausgehenden und eingehenden Datenverkehr in Abhängigkeit von vorkonfigurierten Regeln (z. B. Zulassen von Datenverkehr von einer bestimmten IP-Quelle)
- VLAN to VLAN Routing: SD-WAN-Router können verschiedene virtuelle Netze oder VLANs segmentieren und den Datenverkehr zu deren Kommunikation leiten
- Advanced Routing: Ermöglicht die Verfolgung statischer Routen und die Erstellung einer Failover- oder Redundanzkonfiguration für Rechenzentren
- Uplink Load Balancing / Failover: SD-WAN-Router verfügen über einen sekundären Uplink, der für den Lastausgleich und die Verteilung des Durchsatzes genutzt werden kann. Der sekundäre Uplink wird auch für Failover-Zwecke verwendet
- Ausfallsicherung über Mobilfunk: Bei einem mit einem Mobilfunk-Extender verbundenen SD-WAN-Router kann der Datenverkehr bei einem Ausfall automatisch auf die Mobilfunkschnittstelle umgeleitet werden.
- Bandbreitenmanagement / Priorisierung: SD-WAN-Router verfügen über eine integrierte Layer-7-Paketinspektions-Engine, die es ermöglicht, QoS-Richtlinien, Lastausgleich und Priorisierung auf der Grundlage von Datenverkehrstypen und

Anwendungen festzulegen (z. B. können VoIP- und Videokonferenzverkehr priorisiert werden)

- Site-to-Site VPN: Site-to-Site VPN-Tunnel werden bei der Aktivierung von SD-WAN-Routern nach der Installation automatisch vorab erstellt
- MPLS to VPN Failover: Zusätzliche Redundanzfähigkeit in Szenarien mit einer MPLS-VPN-Verbindung zwischen Standorten für den internen Verkehr
- Splash Pages: Captive-Portal-Funktionen für VLANs, bei denen die Benutzer eine Begrüßungsseite bestätigen oder sich anmelden müssen, bevor sie Zugang zum Netz erhalten
- Konfigurationsvorlagen: Vorlagen für die rasche Bereitstellung neuer Websites und die Durchführung von Änderungen in großen Mengen
- Gruppenregeln: Liste von Regeln, Beschränkungen und anderen Einstellungen, die auf bestimmten SD-WAN-Routern angewendet werden können
- Client Connectivity Alerts: E-Mail-Benachrichtigungen bei bestimmten Netzwerk- oder Geräteereignissen (z. B. Änderung einer Konfigurationseinstellung, Unterbrechung einer VPN-Verbindung, Netzwerknutzung von mehr als X GB in Y Stunden)
- Essential SD-WAN: SD-WAN-Funktionen wie Routing auf der Grundlage von IP-Zielen und Ports, Konfiguration von Leistungskriterien für verschiedene Arten von Datenverkehr oder die Verwendung eines dual-aktiven VPN-Uplinks vom selben SD-WAN-Router
- Source-based Routing: Integration von SD-WAN-Routern in komplexe und anspruchsvolle Netzwerktopologien, z. B. zur Segmentierung von LANs oder VPNs
- Lokaler Breakout (IP und Port-basiert): Internet-Breakout basierend auf IP / URL

### 3.2 Lizenz „Basic Security“

Die Lizenz „Basic Security“ erweitert den Leistungsumfang der Lizenz „SD-WAN“ um folgende Funktionen:

- Geography Based Firewall Rules: Blockierung des Datenverkehrs auf der Grundlage des Herkunftslandes bei eingehendem Datenverkehr oder des Ziellandes bei ausgehendem Datenverkehr
- Intrusion Detection & Prevention: Netzwerksensor, der die Definition von Angriffssignaturen und die Erkennung anomaler

Verhaltensweisen nutzt, um verdächtigen Datenverkehr und Netzwerkangriffe in Echtzeit zu erkennen und zu verhindern

- Content Filtering: Sperrung bestimmter Kategorien von Webseiten oder einzelner Webseiten auf der Grundlage der Organisationsrichtlinien des Kunden
- Youtube Content Restriction: Ermöglicht eingeschränkte Funktionalität für YouTube-Inhalte über DNS-based Enforcement
- Web Search Filtering: Überwachung der Internetnutzung von Mitarbeitern und Verhinderung des Abrufs unangemessener oder nicht genehmigter Webinhalte
- Cisco Advanced Malware Protection (AMP): Funktionen zur Vorbeugung, Erkennung und Beseitigung von Netzwerkbedrohungen auf der Ebene von Dateien, die Benutzer aus dem Internet herunterladen (z.B. PDFs, Dokumente, PPTs, ZIPs, Java-Dateien)

### 3.3 Lizenz „Advanced Security“

Die Lizenz „Advanced Security“ erweitert den Leistungsumfang der Lizenzen „SD-WAN“ und „Basic Security“ um folgende Funktionen:

- Web App Health Analytics: Überwachung und Verfolgung des gesamten Datenverkehrs im Zusammenhang mit bestimmten Web-Anwendungen
- WAN Health Analytics: Überwachung von Internet-Uplinks in Unternehmensnetzwerken. Zusätzlich zur Überwachung Hilfe bei der proaktiven Fehlerbehebung bei Internet-Uplinks
- VoIP Health Analytics: Aktive Leistungsüberwachung von Netzwerkverbindungen für VoIP. Die Überwachung erfolgt über ICMP Probes im Sekundentakt an den Endpunkt
- Smart Breakout: Lokaler Internet-Breakout auf Basis von L7 Application für die wichtigsten Anwendungen (z.B. O365, Skype, SAP, Salesforce)
- SD-Internet: Diese Funktion leitet den Kundenverkehr zu SaaS- oder öffentlichen Cloud-basierten Anwendungen über die zum Zeitpunkt der Weiterleitung leistungsfähigste WAN-Verbindung

### 3.4 SD-WAN Router

Zur Nutzung des Produktes werden dem Auftraggeber die in der Tabelle unter Ziffer 3 aufgeführten SD-WAN-Router (oder gleichwertige SD-WAN-Router) mit WAN- und LAN-seitigen Ethernet-Interfaces auf Basis der

benötigten Bandbreitenkapazität und der Anzahl gleichzeitiger Nutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Werden an einem Kundenstandort physische Server betrieben, auf die Endpunkte zugreifen, sollte pro Server ein zusätzlicher Bedarf von zehn (10) gleichzeitigen Nutzern eingeplant werden.

### 3.5 Webbasiertes Kundenportal

Telefónica Germany stellt dem Auftraggeber im Rahmen der Bereitstellung von O<sub>2</sub> Business SD-WAN auf Anfrage einen webbasierten Zugang zu einem einfach zu bedienenden Self-Service-Kundenportal „Meraki Dashboard“ zur Verfügung.

Das Portal bietet erweiterte Überwachungsfunktionen zu den Produktbestandteilen SD-WAN und Security:

- SD-WAN-Überwachung und Vorlagen
- Sicherheitsrichtlinien und Objekte
- Analytische Dashboards
- Ansichten und Berichte
- Audit
- zusätzliche Inhalte wie Dokumentationen und Links

## 4 Bereitstellung und Nutzung

Telefónica Germany stellt je nach gewählter Produktkonfiguration den jeweiligen Service in der nachfolgend beschriebenen Weise bereit.

Der Kunde wird vor der Aktivierung bei der Festlegung der Konfiguration (High Level Design) von Telefónica Germany unterstützt. Die Konfigurationsklärungen zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber über die Ersteinrichtung eines Regelwerkes sind im Rahmen eines gesamten Zeitaufwands von maximal zwei (2) Stunden inklusive und erfolgen über das von Telefónica Germany bereitgestellte Formular „End Customer Data Collection“.

Telefónica Germany generiert auf Basis der Kundenvorgaben im Rahmen des vom Produkt bereitgestellten Leistungsumfangs die Konfiguration für den Service und weist diese dem Produkt des Kunden zu. Der Kunde stimmt zu, dass Telefónica Germany der Cisco International Limited den Kundennamen sowie Anzahl und Typ der gelieferten Geräte mitteilt.

### 4.1 Full Managed Service

O<sub>2</sub> Business SD-WAN ist ein Full Managed Service. Sowohl Installation, Aktivierung und Betrieb der Dienstleistung als auch die Konfiguration, egal ob erstmalig oder bei Änderungen, wird von Telefónica Germany durchgeführt.

### 4.2 Bereitstellung an Kundenstandorten

Soweit nicht anders vereinbart erfolgt die Vor-Ort-Installation von zur Nutzung überlassenen Geräten durch einen vom Anbieter beauftragten Techniker. Telefónica Germany vereinbart mit dem Auftraggeber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten einen Termin in den Geschäftsräumen des Kunden. Sagt der Kunde den abgestimmten Termin weniger als drei (3) Werktagen vor dem geplanten Zeitpunkt ab, ist er verpflichtet, dem Anbieter einen pauschalierten Schadenersatz in Höhe der diesbezüglich vereinbarten Vergütung für die Vor-Ort-Installation zu zahlen. Dem Kunden steht gegenüber dem Anbieter der Nachweis eines geringeren Schadens offen.

Die Konfiguration und Aktivierung des Produktes erfolgen remote durch Telefónica Germany.

#### 4.2.1 Internetanschluss über Mobilfunknetz

Zusätzlich zum Zugang über festnetzbasierendes Internet bietet das Produkt die Möglichkeit, sich mit einem mobilen Netzwerk zu verbinden. Der mobile Zugang wird als zusätzlicher Internetzugang im webbasierten Konfigurationsportal konfiguriert. Der mobile Zugang funktioniert wie jeder andere aktive Internetzugang.

Die tatsächlich nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind von der bestehenden Netzauslastung im Mobilfunknetz an dem jeweiligen Kundenstandort abhängig. Ebenso können die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten nur dann realisiert werden, wenn die am Kundenstandort verfügbare Mobilfunkabdeckung und insbesondere die Mobilfunkverfügbarkeit (Indoor) am vom Kunden gewünschten Aufstellungsort des Empfangsgerätes dies technisch ermöglichen. Die tatsächlich mögliche Mobilfunkbandbreite kann erst während der Installation festgestellt werden. Sollte sich aufgrund von Umständen, die außerhalb des Einflussbereichs der Telefónica Germany liegen (insbesondere bauliche Gegebenheiten, wie z.B. Stahlbetonwände oder bedampfte Scheiben), ergeben, dass diese Bandbreite in nicht unerheblicher Weise geringer ist als die erforderliche Mindestbandbreite, hat der Kunde einen anderen Standort für das Empfangsgerät zur Verfügung zu stellen. Sofern der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, kann die Telefónica Germany nicht wegen verminderter Bandbreite in Anspruch genommen werden.

#### 4.2.2 Internet-Breakout

Das Produkt bietet die Möglichkeit, bestimmte Datenverkehre so zu steuern, dass sie über Internetanschlüsse, die an den jeweiligen Standorten vom Kunden bereitzustellen sind, direkt in das

öffentliche Internet geleitet werden, um die Belastung des verschlüsselten Kundennetzwerks mit Internetverkehr zu verringern. Der Internet-Breakout kann über L3 oder L7 erfolgen.

#### 4.3 Überlassung von technischen Geräten

Zur Nutzung des Produktes werden dem Auftraggeber notwendige technische Endgeräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen.

Die Geräte werden, falls nicht abweichend im Auftrag vereinbart, von Telefónica Germany innerhalb Deutschlands an den Kunden versendet.

Der Kunde ist verpflichtet die Endgeräte bei Vertragsbeendigung an Telefónica Germany zurückzusenden. Hierfür erhält der Kunde entsprechende Rücksendedokumente zugesandt, die für die Rücksendung zu verwenden sind.

#### 4.4 Voraussetzungen / Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die zur Leistungserbringung seinerseits erforderlichen Mitwirkungshandlungen zeitgerecht zu erbringen. Das umfasst auch die Bereitstellung von Informationen, die für die Konfiguration und Bereitstellung der Leistung erforderlich sind. Überlassene Geräte sind vom Kunden gegen physische Einwirkung von Feuer, Wasser, Strom sowie gegen Diebstahl zu schützen. Die Komponenten sind in ausreichend geschützten Räumen unterzubringen und gemäß der Gerätespezifikation bei geeigneten Umgebungsbedingungen zu betreiben.

Die Ermittlung und Vorbereitung geeigneter und zulässiger Installationsorte ist vom Kunden vorab in Eigenregie durchzuführen und mit dem Anbieter abzustimmen. Das betrifft insbesondere die Positionierung von WLAN-Accesspoints. Entsprechende Montagepunkte müssen mit einer Standardleiter zugänglich sein und dürfen sich maximal in 2,5 Meter Höhe befinden. Sollte der Kunde eine Befestigung von WLAN-Accesspoints mittels Direkt- oder Dübelmontage benötigen, ist dies vorab bei Telefónica Germany anzumelden. Ein späterer Rückbau und die Wiederherstellung von Installationsorten obliegen dem Kunden.

Für den Betrieb der Geräte ist, falls erforderlich, das Vorhandensein geeigneter Steckdosen (Schuko, Typ F) in maximal einem (1) Meter Entfernung zu den Installationsorten der anzuschließenden Geräte Bedingung für die Leistungserbringung. Darüber hinaus ist für einige Leistungen des Anbieters das Vorhandensein oder die Beschaffung einer geeigneten strukturierten LAN- und Inhouse-Verkabelung

notwendig. Der Abstand erforderlicher Netzwerkdosen vom Installationsort des anzuschließenden Gerätes darf einen (1) Meter nicht überschreiten. Die Verantwortung für die Schaffung der genannten Voraussetzungen, die Bereitstellung geeigneter Patch-Kabel in erforderlicher Anzahl und Länge und die Einhaltung von Normen und Gerätespezifikationen liegt ausschließlich beim Kunden. Stellt der Kunde während oder nach einem Technikereinsatz fest, dass er die nötige Verkabelung endgültig nicht bereitstellen kann oder diese nicht frei zugänglich ist, wird der entsprechende Einzelauftrag für diesen Standort rückwirkend aufgehoben, ohne dass dem Kunde hieraus Ansprüche gegenüber dem Anbieter erwachsen. Die bereits entstandenen Kosten sowie noch entstehende Kosten für die Abwicklung wird Telefónica Germany dem Kunden berechnen.

Für den Betrieb von WLAN-Accesspoints sollte die Stromversorgung nach Möglichkeit über Power over Ethernet (PoE) gemäß Gerätespezifikation auf Basis der vom Kunden bereitzustellenden Verkabelung und einer ebenfalls bereitzustellenden, PoE-fähigen LAN-Switch-Infrastruktur erfolgen. Sollte keine Speisung über PoE zur Verfügung stehen, kann eine externe Speisung über ein Steckernetzteil erfolgen.

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Telefónica Germany ist die Bereitstellung von mindestens einem Internetanschluss pro Standort, der nicht Bestandteil des Produktes ist und durch den Auftraggeber für die Nutzung durch das Produkt zur Verfügung zu stellen ist. Alternativ kann auch eine WAN-Anbindung genutzt werden, sofern über diese seitens des Kunden ein Zugriff auf einen Internet-Breakout gewährleistet wird. Hierbei hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass eine bidirektionale Kommunikation zwischen bereitgestellten SD-WAN-Routern, LAN-Switches, WLAN-Accesspoints und der Managementplattform von Telefónica Germany über diese Anschlüsse möglich ist. Die Integration von kundenseitigen Datenbanken (z.B. Active Directory, LDAP-Server, TACACS+, Identity Provider) ist nur dann möglich, wenn alle involvierten SD-WAN-Router darauf zugreifen können. Bei Einsatz einer kundeneigenen Firewall müssen möglicherweise Konfigurationsänderungen an dieser vorgenommen werden. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass die benötigten Protokolle / Ports für die Einrichtung, Steuerung und Konfiguration des Produktes freigeschaltet werden. Die erforderlichen Informationen werden dem Kunden ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt.

Die Belegung und Konfiguration von Ports der im Rahmen des Produktes bereitgestellten LAN-Switches

ist vorab im Rahmen der Gerätespezifikation mit Telefónica Germany abzustimmen. Auf Wunsch kann der Kunde die Installation und Inbetriebnahme von LAN-Switches und WLAN-Accesspoints eigenständig durchführen. Eine nachträgliche Überprüfung der ausgeführten Arbeiten durch den Anbieter erfolgt in diesem Fall nicht. Die Anbindung des lokalen Netzwerkes an die LAN-Switches sowie die funktionsfähige Umsetzung von Geräten innerhalb eines Standortes liegen immer in der Verantwortung des Kunden.

Der Auftraggeber ist verantwortlich für das Herunterladen, die Installation und die Aktualisierung von Software, Lizenzen und Zertifikaten auf seinen eigenen Endpunkten. Falls der Anbieter eine automatische Remote-Aktualisierung der Dienstleistung anbietet und der Auftraggeber dies wünscht, muss der Auftraggeber entsprechende Vorkehrungen treffen, um dies zu ermöglichen.

Die Nutzung der Meraki Software unterliegt den Cisco „General Terms“ (verfügbar unter: [www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/Cisco\\_General\\_Terms.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/Cisco_General_Terms.pdf)) und der "Cisco Meraki Cloud Networking Offer Description" (verfügbar unter: [www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/OfferDescriptions/meraki.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/meraki.pdf)). Der Service unterliegt den „Cisco Service Descriptions“ und den „Cisco End User Obligations“ (verfügbar unter: [www.cisco.com/go/servicedescriptions](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions)).

Sofern und solange der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt, ist Telefónica Germany von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit diese von der unterlassenen Mitwirkungshandlung betroffenen ist. Etwaig vereinbarte Service Level gelten insoweit nicht. Gleichwohl bleibt der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütungen verpflichtet.

Der Kunde hat die Kosten der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten selbst zu tragen.

## 5 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten, optionalen Leistungen werden jeweils nach Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste oder dem individuellen Angebot der Telefónica Germany entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

Die Telefónica Germany erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende optionale zusätzliche Leistungen:

### 5.1 Anbindung mobilfunkgestützter Internetanschlüsse

Der Kunde kann zur Anbindung mobilfunkgestützter Internetanschlüsse die Überlassung so genannter Mobilfunk-Extender für die Dauer des Vertragsverhältnisses bei Telefónica Germany als Option beauftragen. Diese separaten Geräte müssen mit einem von Telefónica Germany bereitgestellten, aktiven SD-WAN-Router verbunden werden.

### 5.2 Redundante Anbindung der O<sub>2</sub> Business SD-WAN Standorte

Zusätzlich kann an angebotenen Standorten zum primären SD-WAN-Router ein zweiter SD-WAN-Router zur Ermöglichung einer redundanten Anbindung beauftragt werden. Für die Nutzung des redundanten SD-WAN-Routers erforderliche Internet- und MPLS-Anschlüsse sind vom Kunden bereitzustellen. Voraussetzung für eine redundante Anbindung ist immer eine aktive Anbindung des Standortes über einen primären SD-WAN-Router und die direkte Kabelverbindung zwischen beiden SD-WAN-Routern. Der redundante SD-WAN-Router muss vom gleichen Routertyp sein, wie der primäre SD-WAN Router. Das Teleworker Gateway Z3 kann im Redundanz-Szenario weder als primärer noch als redundanter Router eingesetzt werden.

### 5.3 LAN-Switch

Im Rahmen der Option LAN-Switch überlässt Telefónica Germany dem Auftraggeber für die Dauer des Vertragsverhältnisses je Kundenstandort bis zu vier LAN-Switches zum Betrieb einer LAN-Ethernet-Netzwerkinfrastruktur. Dies erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Eine IP-Verbindung zu einem vom Anbieter am Standort bereitgestellten, aktiven SD-WAN-Router und ein aktiver Service O<sub>2</sub> Business SD-WAN sind notwendige Grundlagen für die Installation und den Betrieb der LAN-Switches.

Die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten LAN-Switches werden dem Auftraggeber mit und ohne Half Power PoE für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die maximal verfügbare PoE-Leistung und Anzahl der PoE-Ports ergibt sich aus der jeweiligen Gerätespezifikation. Die Gerätemodelle werden zur Orientierung beispielhaft genannt, es besteht jedoch kein Anspruch auf ein konkretes Gerätemodell.

LAN-Switch	Anzahl Ports (GE RJ45)	Switching Kapazität (in Gbit/s)	Redundante Stromversorgung
MS120	24	56	4x SFP
MS125	48	176	4x 10G SFP+
MS225	24	128	2x 10G SFP+
MS390	48	640	4x 40G QSFP+

Es ist zulässig, kundeneigene LAN-Switches zu betreiben. Diese sind vom O<sub>2</sub> Business SD-WAN unabhängig und eine Einbindung in die zentrale Managementplattform ist nicht möglich. In diesem Fall ist der Kunde für die Konsistenz der LAN-Konfiguration (IP-Segmente, VLANs, etc.) sowie die Konfiguration und/oder Verfügbarkeit des LANs verantwortlich. Sollten kundenspezifische LAN-Switches zwischen den SD-WAN-Routern und den im Rahmen des Produktes bereitgestellten LAN-Switches installiert werden, muss es sich um Layer-2-Switches handeln. Die für die 802.1X-Authentifizierung notwendige Infrastruktur ist durch den Kunden zu stellen.

### 5.3.1 Technische Leistungsmerkmale LAN

Die nachfolgend aufgelisteten technischen Leistungsmerkmale werden in im Rahmen von O<sub>2</sub> Business SD-WAN unterstützt:

- Virtuelle, lokale Netzwerke (VLANs): Nutzung mehrerer VLANs, um ein LAN zu unterteilen. VLANs ermöglichen die Definition unterschiedlicher Richtlinien für verschiedene Benutzertypen und eine feinere Kontrolle über den LAN-Verkehr. Bis zu fünf (5) VLANs sind im Leistungsumfang enthalten. Die maximale Anzahl kann sich je nach eingesetztem LAN-Switch unterscheiden und ergibt sich aus der Gerätespezifikation
- Link Aggregation: Bündelung von mehreren physischen Schnittstellen zu einer aggregierten Linkgruppe mit der Bandbreite aller kombinierten Links. Die Anzahl der unterstützten, aggregierten Linkgruppen hängt vom Gerätemodell ab. Wenn eine Verbindung innerhalb einer Linkgruppe ausfällt, wird der Datenverkehr automatisch auf die verbleibenden Schnittstellen übertragen
- Port Blocking: Unterstützung von Funktionen zur Port-Steuerung, z. B. Blockieren oder Quarantäne von Ports. Ports können basierend auf Sicherheitsrichtlinien blockiert oder isoliert werden, um unerwünschten Datenverkehr zu verhindern
- Switch-Sicherheit: Port-Security ermöglicht die Begrenzung der Anzahl der MAC-Adressen, die

an einem Port zugelassen sind. 802.1X-Authentifizierung ermöglicht die Authentifizierung von Geräten, bevor sie Zugriff auf das Netzwerk erhalten

### 5.4 WLAN-Accesspoint

Im Rahmen der Option WLAN-Accesspoint überlässt Telefónica Germany dem Auftraggeber für die Dauer des Vertragsverhältnisses je Kundenstandort bis zu 5 WLAN-Accesspoints zur Bereitstellung eines WLAN-Netztes, die die kabellose Übermittlung von Daten in Form von IP-Paketen im LAN in den Geschäftsräumen des Kunden ermöglichen. Dies erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Eine IP-Verbindung zu einem vom Anbieter am Standort bereitgestellten, aktiven SD-WAN-Router und ein aktiver Service O<sub>2</sub> Business SD-WAN sind notwendige Grundlagen für die Installation und den Betrieb der WLAN-Accesspoints. Zwischen WLAN-Accesspoints und SD-WAN-Router können LAN-Switches zwischengeschaltet werden, die nach Möglichkeit PoE-fähig sein sollten, um auf diesem Weg die Speisung der WLAN-Accesspoints durchzuführen. Hierbei werden die im Rahmen von O<sub>2</sub> Business SD-WAN angebotenen LAN-Switches empfohlen. Alternativ können geeignete, kundeneigene Layer-2-Switches eingesetzt werden. In diesem Fall ist der Kunde für die Konsistenz der WLAN-Konfiguration (IP-Segmente, VLANs, etc.) sowie die Konfiguration und/oder Verfügbarkeit des LANs verantwortlich.

Die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten WLAN-Accesspoints werden dem Auftraggeber für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die Gerätemodelle werden zur Orientierung beispielhaft genannt, es besteht jedoch kein Anspruch auf ein konkretes Gerätemodell.

WLAN-Accesspoint	Empfehlung gleichzeitige Nutzer	Anwendungsfall	Antennen	Bandbreite (in Gbit/s)
MR28	bis 20	Kleine Abdeckung, geringe Nutzerdichte	2x2 WiFi6	2,4 GHz: ≤ 0,5 5 GHz: ≤ 1,2
MR44	bis 50	Große Abdeckung, hohe Nutzerdichte	4x4 WiFi6	2,4 GHz: ≤ 1,0 5 GHz: ≤ 2,5
MR56	bis 100	Sehr große Abdeckung, sehr hohe Nutzerdichte	8x8 WiFi6	2,4 GHz: ≤ 1,0 5 GHz: ≤ 4,0

Die festzulegende Auswahl und Kombination der Gerätevarianten für die benötigte WLAN-Netzabdeckung in den jeweiligen Geschäftsräumen sind abhängig von den baulichen Gegebenheiten, den genutzten Anwendungen sowie der Anzahl und WLAN-

Fähigkeit der Endgeräte der Nutzer des Auftraggebers. Die Ermittlung der vorgenannten Anforderungen und insbesondere der WLAN-Ausleuchtung der Geschäftsräume liegt in der Verantwortung des Kunden.

Da jeder WLAN-Accesspoint eine eigene WLAN-Netzabdeckung zur Verfügung stellt, kann es bei einem Wechsel zwischen den verschiedenen WLAN-Netzabdeckungen aufgrund eines Standortwechsels innerhalb der Geschäftsräume des Auftraggebers zu einem Abbruch und gleichzeitigem Neuaufbau zum nächstgelegenen WLAN-Accesspoint kommen. Es ist zulässig kundeneigene WLAN-Accesspoints zu betreiben. Eine Einbindung in die zentrale Managementplattform des Produkts und ein Nutzerwechsel von zu im Rahmen des O<sub>2</sub> Business SD-WAN bereitgestellten WLAN-Accesspoints ist nicht möglich. Die für die 802.1X-Authentifizierung notwendige Infrastruktur ist durch den Kunden zu stellen.

#### 5.4.1 Technische Leistungsmerkmale WLAN

Die nachfolgend aufgelisteten technischen Leistungsmerkmale werden im Rahmen von O<sub>2</sub> Business SD-WAN unterstützt.

- WLAN-Standard: WiFi 6 nach Standard 802.11ax, WiFi 5 nach Standard 802.11ac und WiFi 4 nach Standard 802.11n. Zusätzliche Unterstützung der Standards 802.11a, b, und g (WiFi 3)
- WLAN-Sicherheit: WPA2, WPA2 Enterprise und WPA3
- Multiple SSIDs: Nutzung mehrerer, separater WLANs mit eigenem Namen und eigenen Sicherheitseinstellungen. Die Anzahl kann sich je nach eingesetztem WLAN-Accesspoint unterscheiden und ergibt sich aus der Gerätespezifikation
- WiFi Threats Inspection and Detection (WIDS): Identifikation, Erkennung und Abschwächung von Bedrohungen und Angriffen auf der Grundlage einer Analyse des drahtlosen Datenverkehrs, die es ermöglicht, den als Angriff identifizierten Datenverkehr pro WLAN-Accesspoint zu überwachen und zu blockieren
- Rogue AP Detection: Erkennung nicht autorisierter WLAN-Accesspoints, die an das kabelgebundene Netzwerk des Kundenstandortes angeschlossen wurden
- Quality of Service (QoS): Priorisierung von Datenverkehr für Anwendungen mit hoher Bandbreitenanforderung, z.B. VoIP oder Video-Streaming

- Gästeportal: Einrichtung von Anmeldeseiten und Zugriffsbeschränkungen für Gäste
- Beamforming: Die WLAN-Accesspoints nutzen zur Verbesserung der Signalqualität und Erhöhung der Reichweite die Beamforming-Technologie, um das WLAN-Signal gezielter auf die verbundenen Geräte richten zu können
- Band Steering: Wenn möglich automatische Umlenkung von Endgeräten auf das 5-GHz-Band zur Verbesserung der Leistung und Reduktion von Störungen
- Airtime Fairness: Alle Endgeräte erhalten fairen Zugriff auf die verfügbaren Übertragungskapazitäten im WLAN. Dies verhindert, dass einzelne Geräte den gesamten Kanal blockieren

Die Leistungsfähigkeit eines WLAN-Accesspoints in Bezug auf Senden und Empfangen und die damit verbundene physikalische Bandbreite des WLAN-Signals hängt von verschiedenen Faktoren ab. Dazu gehören der Installationsort, die Antennenausrichtung, eventuell in der Nähe installierte Funkanlagen, geografische und physikalische Besonderheiten sowie die Beschaffenheit des Gebäudes. Die maximal erreichbare und durchschnittliche Bandbreite der drahtlosen Netzwerkverbindung am Standort kann je nach Tageszeit variieren und hängt auch von der Entfernung der Nutzer vom WLAN-Accesspoint ab. Aus technischen Gründen lässt sich die genaue Bandbreite nicht vor der Installation des WLAN-Accesspoints am Standort präzise vorhersagen.

#### 5.5 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschaltung und Verlegung der Endeinrichtung

Da die Leistung standortbezogen ist, kann Telefónica Germany die vereinbarte Leistung an einem neuen Standort nur nach Prüfung und bei Vorliegen gleicher technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes hat durch den Kunden zu erfolgen.

#### 5.6 Professional Services

Für Dienstleistungen, die über den Leistungsumfang von O<sub>2</sub> Business SD-WAN hinausgehen, einschließlich zusätzlicher technischer und konzeptioneller Beratung, Konfigurationsklärungen sowie Unterstützung bei Projekten und Implementierungen, erstellt der Anbieter nach vorheriger Vereinbarung ein individuelles Ange-

bot, welches im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Basis von Tagessätzen (je 8 Stunden) abgerechnet wird. Anteilige Tagessätze sind ebenfalls möglich. Zusätzliche Kosten, wie Reisekosten, werden nach vorheriger Absprache separat in Rechnung gestellt.

## 5.7 Weitere Leistungen

Für weitere Leistungen, die über den Leistungsumfang von O<sub>2</sub> Business SD-WAN hinausgehen, z.B. Integration von kundenseitigen Kundendatenbanken (z.B. Active Directory, LDAP-Server, TACACS+, Identity Provider), Proof-of-Concept Implementierungen, die Installation zusätzlicher Geräte des Auftraggebers oder umfangreiche Verkabelungen am Kundenstandort, erstellt Telefónica Germany nach vorheriger Vereinbarung ein individuelles Angebot im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

## 6 Service Level

### 6.1 Verfügbarkeit

Die zentrale Managementplattform des Produktes im Netz von Telefónica Germany und das webbasierte Konfigurationsportal haben pro Betriebsmonat, beginnend ab dem Datum der technischen Bereitstellung, eine Mindestverfügbarkeit von 99,99%.

Bei den bereitgestellten SD-WAN-Routern an den Kundenstandorten beträgt die Mindestverfügbarkeit 99,9% pro Betriebsmonat.

Eine Nichterreichbarkeit des Konfigurationsportals hat keine Auswirkungen auf die grundsätzliche Funktion des Produktes und wird somit nicht für die Bestimmung der Verfügbarkeit der zentralen Managementplattform herangezogen. Es entstehen allerdings Einschränkungen bei Konfigurationsänderungen und statistischen Auswertungen.

Die Verfügbarkeit eines Produktes wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der Dienst mindestens verfügbar sein wird. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten (siehe Ziffer 6.4), aufgrund von Ursachen, die dem Auftraggeber zugerechnet werden können, sowie aufgrund von höherer Gewalt werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt. Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten} - \text{Nichtverfügbarkeit})}{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten})} * 100\%$$

„Betriebszeit“ bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsmonat. „Geplante Arbeiten“ bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsmonat, in denen die Leistung aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb

war. „Nichtverfügbarkeit“ bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsmonat.

Für die Ermittlung einer Einzelausfallzeit wird die jeweilige Entstörzeit herangezogen. Die Entstörzeit ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung durch den Auftraggeber bei Telefónica Germany, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des Dienstes. Ausfallzeiten werden von Telefónica Germany protokolliert.

Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistung des Produktes von Telefónica Germany nur erbracht werden kann, wenn der Kunde für jeden O<sub>2</sub> Business SD-WAN Standort mindestens einen Internetanschluss zur Verfügung stellt und für die Nutzung durch das Produkt freigibt. Dies umfasst auch die Freischaltung kundeneigener Firewalls. Telefónica Germany übernimmt im Rahmen des Produktes keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Internetanschlüsse und damit für die jederzeitige Erbringung der Leistung des Produktes. Die Anschlussverfügbarkeiten dieser Internetanschlüsse werden für die Bestimmung der in diesem Abschnitt beschriebenen Verfügbarkeiten nicht einbezogen. Für das Produkt nicht vollständig freigeschaltete, kundeneigene Firewalls werden nicht als Ausfall des Produktes gewertet.

### 6.2 Monitoring

Im Rahmen der Überwachungsaktivitäten überwacht die zentrale Managementplattform ständig 24x7x365 die Betriebsvariablen des Produktes und die wichtigsten Kennwerte der Plattform, der Kontrollelemente und der Infrastruktur.

Weiterhin überwacht das zentrale Portal automatisiert den Zustand der bereitgestellten Endgeräte. Das umfasst die Überwachung der für die Endgeräte wichtigsten Parameter (z. B. Gerätestatus, Uplink-Status, usw.).

Die Überwachung von Sicherheitsattacken (z.B. Erkennung von böartigen Paketen) ist nicht Teil des Supports, den das Service Operations Center von Telefónica Germany erbringt.

### 6.3 Reporting

Der Kunde kann bei Bedarf vordefinierte Berichte, für die in der zentralen Plattform erfassten Variablen anfordern. Dies umfasst die bereitgestellten Endgeräte sowie SD-WAN- und Security-Services. Je nach der Lizenz, die der Kunde erworben hat, handelt es sich um die folgenden Berichte:

- SD-WAN: Bericht über die SD-WAN-Leistung nach Gerät: Nutzung, Modelle, Betriebssysteme, Anwendungen
- Basic Security & Advanced Security: Anzahl von Ereignissen, am häufigsten auftretende Bedrohungen und Quellen, betroffene Geräte
- LAN und WLAN: Leistungsberichte über WLAN-Accesspoints und LAN-Switches, einschließlich Geräteauslastung, Verbindungsqualität, Bandbreitenverbrauch, Client-Verteilung und Netzwerkgesundheitsmetriken

Die automatische Übermittlung von Berichten an den Kunden ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

#### 6.4 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten an bereitgestellten Endgeräten und an zentralen Systemen der Telefónica Germany oder seiner Vorleistungspartner. Der Anbieter behält sich vor, überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren.

Geplante Arbeiten an zentralen Systemen werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Telefónica Germany hat das Recht, die Produkte für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen. Betroffene Kunden werden auf Wunsch fünf Werktagen vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

#### 6.5 Entstörung

Telefónica Germany behebt die Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

##### 6.5.1 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsannahme ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer des Geschäftskunden-Service 0800 22 10 422 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsannahme unter der Telefonnummer (+49) (0)40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Auftraggeber dabei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Auftraggeber trägt. Die Störungsannahme erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

##### 6.5.2 Störungskategorien

Die Qualität einer Störung wird in vier (4) Prioritätskategorien eingeteilt.

Priorität	Beschreibung
<b>Critical</b>	Der Service ist mit allen wichtigen Funktionen nicht verfügbar
<b>High</b>	Der Service ist wesentlich beeinträchtigt, wichtige Funktionen sind nicht verfügbar
<b>Medium</b>	Der Service ist beeinträchtigt, die wichtigsten Funktionen sind verfügbar
<b>Low</b>	Der Service ist gering beeinträchtigt, alle wichtigen Funktionen sind verfügbar

Die Klassifizierung einer Störung anhand der Prioritätskategorien erfolgt, auf Basis der Störungsmeldung, durch den Anbieter. Hierbei wird bei der Störungsaufnahme eine Klassifizierung gemäß den Beschreibungen vorgenommen und dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt. Sofern der Auftraggeber mit der Klassifizierung einer Störung nicht einverstanden ist, hat er dies gegenüber dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen. Dabei sind dem Auftragnehmer die Gründe für eine aus Sicht des Auftraggebers abweichende Klassifizierung mitzuteilen und entsprechend nachzuweisen. In jedem Fall ist der Kunde für die Klassifizierung einer Störung beweispflichtig.

##### 6.5.3 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt Telefónica Germany unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung. Die mittlere Reaktionszeit nach Eingang einer Störungsmeldung beträgt 30 Minuten.

##### 6.5.4 Entstörzeit

Die Entstörzeit (Mean Time To Repair – MTTR) beginnt nach Eingang der telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung.

Telefónica Germany beseitigt Störungen, die zum Ausfall des dem Auftraggeber bereitgestellten Dienstes führen, innerhalb der Prioritätskategorien gemäß nachfolgenden Entstörzeiten:

Priorität	Entstörzeiten (MTTR)*
<b>Critical</b>	4 Stunden
<b>High</b>	8 Stunden
<b>Medium</b>	24 Stunden
<b>Low</b>	72 Stunden

(\*) Die Entstörzeiten gelten nicht für Störungen bei Internetanschlüssen, Entstörbearbeitungszeiten sind bei der Zeitbemessung entsprechend zu berücksichtigen

##### 6.5.5 Fehlkonfiguration durch den Kunden

Im Falle von durch den Kunden verursachten, teilweisen oder vollständigen Ausfällen der Leistung

einer fehlerhaften Konfiguration im Konfigurationsportal wird Telefónica Germany die Funktion im Rahmen einer Entstörung manuell wiederherstellen, sofern eine Störungsmeldung erfolgt. Die Reaktions- und Entstörzeiten für die Bearbeitung werden hierbei ausgesetzt. Der Aufwand für die Wiederherstellung der Funktion kann dem Kunden im Nachgang in Rechnung gestellt werden.

Das gleiche gilt im Falle von Sicherheitsrisiken, die auf eine fehlerhafte Konfiguration des Kunden zurückzuführen sind.

#### 6.5.6 Lokale Internetanschlüsse anderer Anbieter

Bei Nutzung von lokalen Internetanschlüssen anderer Anbieter stellt der Kunde vor einer Störungsmeldung bei Telefónica Germany sicher, dass diese Anschlüsse des Fremdanbieters einwandfrei funktionieren und als Fehlerquelle ausgeschlossen werden können. Dies betrifft sowohl Festnetz- als auch Mobilfunkprodukte.

Stellt Telefónica Germany im Rahmen der Störungsbearbeitung fest, dass sich die Fehlerquelle im Verantwortungsbereich des Fremdanbieters befindet, endet die Störungsbearbeitung durch Telefónica Germany bzw. wird ausgesetzt bis zur Instandsetzung / Anschlussüberprüfung durch den Fremdanbieter.

Die Meldung von Störungen bei lokalen Internetanschlüssen anderer Anbieter obliegt dem Kunden. Eine Mitwirkung von Telefónica Germany erfolgt nicht. Die mit der Fehlersuche bei Telefónica Germany anfallenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden, sofern kein Fehler vorliegt, oder der Fehler nicht von Telefónica Germany zu vertreten ist.

### 7 Laufzeit und Kündigung

Sofern die vorliegende Leistungsbeschreibung Bestandteil eines Rahmenvertrages ist, gelten dessen Regelungen zu Laufzeit und Kündigung vorrangig. Im Übrigen gelten die folgenden Bestimmungen.

Die Laufzeit des Produktes richtet sich nach der Laufzeit der gebuchten standortbezogenen und standortunabhängigen Leistungen von O<sub>2</sub> Business SD-WAN an den Kundenstandorten. Hat ein Auftraggeber mehrere Dienste an einem Standort gebucht, so richtet sich die Laufzeit des Standortes nach der längsten Dienstlaufzeit an dem jeweiligen Standort. Die Kündigung eines Standortes ist möglich, soweit alle standortbezogenen Dienste an diesem Standort gekündigt werden. Eine Kündigung des Produktes ist möglich, soweit alle Dienste an allen Standort gekündigt und zudem alle standortunabhängigen Leistungen gekündigt werden.

Einzelverträge können erstmalig mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Mindestlaufzeit gekündigt werden. Wird ein Einzelvertrag nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert sich die Laufzeit des Einzelvertrages unbefristet und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ende der Mindestvertragslaufzeit.

### 8 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer 0800 22 10 422 erreichbar.

### 9 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot der Telefónica Germany. Die Rechnung wird standardmäßig einmal im Monat versendet.

Soweit nicht abweichend vereinbart, beginnt die Entgeltspflicht des Kunden mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung.

### 10 Sonstiges

Telefónica Germany behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management eines Dienstes oder Teilen davon zu beauftragen.

**Telefónica Germany GmbH & Co. OHG**