

1 Allgemeines

1.1 Der Leistungsumfang für die Dienstleistung EWE Multi Connect Basisplattform bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen“ und den nachfolgenden Bedingungen.

1.2 EWE stellt mit der Dienstleistung EWE Multi Connect Basisplattform eine kundenspezifische Kommunikationsplattform auf Basis des TCP/IP-Protokoll-stacks zur Verfügung. Dabei wirkt die Plattform als flexibler Verbinder (Connector) zwischen den jeweiligen Kundenstandorten, Kundennetzwerken und Kundendiensten.

1.3 Der Zugang zur Kommunikationsplattform wird über einzelne Anbin-dungskomponenten realisiert. Die Anbindungskomponenten sind nicht Gegenstand der Leistung Multi Connect Basisplattform .

1.4 Optional können externe Dienste über die Kommunikationsplattform ein-gebunden werden.

1.5 EWE stellt dem Kunden die Kommunikationsplattform innerhalb des EWE- Transportnetzes mittels MPLS-Technologie auf Basis von RFC 2547bis (BGP/MPLS-VPN) und strikt getrennt von anderen Kommunikationsplat-tformen zur Verfügung.

2 Basisdienstleistungen

2.1 Die EWE Multi Connect Basisplattform basiert auf dem Internet Protocol Version 4 (IPv4).

2.2 Innerhalb der Kommunikationsplattform ist die Erreichbarkeit im Sinne des IPv4 aller zu einem Kunden gehörigen Netze und Dienste, die an die Platt-form angebunden sind, gewährleistet (Kommunikation jeder-zu-jedem).

2.3 Die EWE Multi Connect Basisplattform beinhaltet eine Consulting-Dienst-leistung bis zu einem Arbeitstag. Weitere Consulting-Dienstleistungen sind vom Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste oder, wenn die Leistung in der Preisliste nicht vorgesehen ist, nach Aufwand zu vergüten.

2.4 Der Kunde kann die IP-Adressstrukturen innerhalb der Kommunikations-plattform – im Rahmen der allgemeinen IP-Adressierungsregeln – beliebig vorgeben. Für jede Anbindungskomponente muss ein IP-Subnetz spezifiziert werden. Die von EWE bereit gestellten Komponenten benötigen in diesen Subnetzen bis zu drei IP-Adressen. Die IP-Adressstrukturen und Subnetze werden vom Kunden im Rahmen der Consulting-Dienstleistung festgelegt.

2.5 Standardmäßig wird für die Anbindungskomponenten statisches Routing verwendet. Statische Routen werden automatisch innerhalb der Kommunika-tionsplattform verteilt.

2.6 EWE leistet eine mittlere Verfügbarkeit der Kommunikationsplattform EWE Multi Connect Basisplattform (ohne die jeweiligen Anbindungskompo-nenten) von 99,98 % pro Jahr.

3 Dienstgüte

3.1 Optional und gegen ein gesondertes Entgelt gemäß der aktuellen Preis-liste richtet EWE auf der EWE Multi Connect Basisplattform für eine Anbin-dungskomponente eine Priorisierung von IP-Paketen des Kunden und deren Einordnung in Verkehrsklassen ein. Ist für die jeweilige Anbindungskompo-nente keine Priorisierung vereinbart, werden alle IP-Pakete des Kunden in die Verkehrsklasse 3 der jeweiligen Anbindungskomponente eingeordnet. Die einzelnen Werte der jeweiligen Verkehrsklassen ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle 1 „QoS-Klassen“. Diese Werte stehen in Relation zur technischen Realisierung der entsprechenden Anbindungskomponente und bestimmen sich nach deren Leistungsbeschreibung.

3.2 Die Kommunikationsplattform unterstützt Verkehrsklassen gemäß ITU-T Y.1541 mit den nachfolgend beschriebenen Charakteristiken. Dabei gilt als Latenzzeit die Zeit in Millisekunden (ms), die die Übertragung eines Pakets in eine Übertragungsrichtung (one way transmission) zwischen Ingress PE und Egress PE in Anspruch nimmt.

- IPTD (IP Packet Transfer Delay) / Latenz: Höchste Grenzeder mittleren Ende-zu-Ende Netzwerkverzögerung.
- IPDV (IP Packet Delay Variation) / Jitter: Höchste Grenze des 10^{-3} Anteils der IPTD minus der minimalen IPTD.
- IPLR (IP Packet Loss Ratio): Höchste Grenze der Paket-Verlustwahrscheinlichkeit (Verhältnis der während einer Übertragung verworfenen Pakete zu den gesendeten Paketen). Für alle QoS-Klassen gilt (Ende zu Ende) der Wert 10^{-3} .
- IPER (IP Packet Errored Ratio): Höchste Grenze der Anzahl fehlerhafter Pakete bezogen auf die Gesamtzahl der gesendeten Pakete. Für alle Klas-sen gilt (Ende zu Ende) 10^{-4} .

QoS-Klassen

Traffic-Class/ Forwarding-Class	ITU-T Y.1541 Class	IPTD ≤ (PoP to PoP)	Bemerkung
best_effort	5	–	Internet Traffic
business_low	4	20 ms	Data Traffic (Bulk Data Video Streaming)
business_medium	3	15 ms	Interactive Data Traffic
business_high	2	12 ms	Highly Interactive Data Traffic (Signaling)
real-time	1	12 ms	Real Time, Interactive
voice	0	10 ms	VoIP, Jitter Sensitive, High Interaction

Tabelle 1: QoS-Klassen

3.4 Verwendet der Kunde die Kommunikationsplattform und die Anbin-dungskomponenten als Transportnetz, indem er ein Overlaynetzwerk mittels Tunneltechnologien über diese Struktur legt, kann EWE keine Dienstgüte gewährleisten. In diesem Fall wird sämtlicher Kundenverkehr in die Klasse 3 der jeweiligen Anbindungskomponente eingeordnet.

3.5 EWE modifiziert die DSCP-basierenden Dienstgüteparameter des Kunden nicht. Insoweit ist die Kommunikationsplattform DSCP-transparent. Die Kom-munikationsplattform ist nicht IEEE802.1p/CoS-transparent.

3.6 Das EWE Kernnetz (Backbone), über das EWE die einzelnen Kommunika-tionsplattformen zur Verfügung stellt, lässt sich in seiner Bandbreite skalieren. EWE führt Bandbreitenüberwachungen durch. Sollte die erforderliche Über-tragungskapazität im Kernnetz auf bestimmten Übertragungsstrecken über einen Zeitraum von 24 Stunden auf über 75% der aktuellen Streckenkapazität steigen, rüstet EWE ausreichend Bandbreite automatisch nach.

3.7 EWE ist berechtigt, innerhalb der Kommunikationsplattform und den Anbindungskomponenten Leistungs- und Verfügbarkeitsmessungen durchzu-führen. Diese Messungen beeinträchtigen die beschriebene Funktionsfähig-keit der Kommunikationsplattform nicht.

4 Störungen

4.1 Treten im Betrieb von EWE Multi Connect Basisplattform Störungen auf, obliegt es dem Kunden, EWE hierüber unverzüglich zu informieren.

4.2 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist EWE berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rech-nung zu stellen.

4.3 Bei höherer Gewalt oder Störungen, die durch Zulieferer von EWE ver-ursacht wurden, kann die Entstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

4.4 Die Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch EWE abgemel-det wird oder wenn die Funktionalität wieder hergestellt ist und der Kunde EWE Multi Connect Basisplattform wieder nutzen kann.

5 Weitere optionale Leistungen

5.1 Erbringt EWE auftragsgemäß neben den vertraglich geschuldeten Lei-stungen weitere Leistungen wie z. B. zusätzliche Consulting-Dienstleistungen, Änderung von IP-Adressierungs- und Routingstrukturen, Umzug von Stand-orten, etc., so sind diese vom Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste oder, wenn die Leistung in der Preisliste nicht vorgesehen ist, nach Aufwand zu vergüten.

5.2 Bei komplexen IP-Netzwerkstrukturen, die hinter einer bestimmten Anbindungskomponente (auf Kundenrouterstrukturen) liegen können, ist die Kommunikationsplattform in der Lage, IP-Netze automatisch zu lernen und zu verteilen (IP-Routing). Optional richtet EWE auf der EWE Multi Con-nect Basisplattform eine Unterstützung der Routingprotokolle RIP/RIPv2, OSPFv2 oder BGPv4 ein EWE integriert nach gesondertem Auftrag und gegen gesonderte Vergütung gemäß Abschnitt 5.1 eine Unterstützung komplex-er Netzwerkstrukturen im Rahmen von Consulting-Dienstleistungen in die Kommunikationsplattform.

5.3 Die Kommunikationsplattform unterstützt optional das Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) durch die Verwendung der IP Helper Technolo-gie auf der jeweiligen Anbindungskomponente. Die entsprechenden Parame-ter und Optionen werden im Consulting-Gespräch überprüft und festgelegt.

Stand: 15.05.2019