

Leistungsbeschreibung

osnatel Multi Connect Flexible für Geschäftskundschaft

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	1
2	Die Multi Connect Flexible Dienstleistung	1
3	Voraussetzung Multi Connect Basisplattform	1
4	Benutzerverwaltung	1
5	Regelwerk	1
6	Zugriff auf Ressourcen	1
7	Onboarding & Durchführung: Beginn Laufzeit & Zahlungspflicht	1
8	Initiale Einrichtung (Onboarding)	1
9	Durchführung der Multi Connect Flexible Dienstleistung	2
10	Zusätzliche Dienstleistungen	2

1 Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“) erbringt die nachfolgend beschriebene Dienstleistung osnatel Multi Connect Flexible (im Folgenden: Multi Connect Flexible Dienstleistung) auf Basis

- der Vereinbarungen im Auftragsformular,
- der Preisliste osnatel Managed Security,
- der Preisliste osnatel Servicedienstleistungen (im Folgenden: „Preisliste Servicedienstleistungen“) und
- der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für Telekommunikations-, Online-, und Datendienstleistungen (Geschäftskunden) (im Folgenden „AGB“).

2 Die Multi Connect Flexible Dienstleistung

Die Multi Connect Flexible Dienstleistung ermöglicht es dem Kunden, über ein Virtual Private Network (VPN) Gateway (VPN-Gateway) auf Basis des TCP/IP-Protokollstacks auf IP-basierte Einrichtungen, Geräte und Dienstleistungen des Kunden (im Folgenden: „Ressourcen“) zuzugreifen, die an ein von einer Multi Connect Basisplattform (Abschnitt 3) verwaltetes Netzwerk angebunden sind.

Der Anbieter stellt die Multi Connect Flexible Dienstleistung in verschiedenen Ausprägungen zur Verfügung, die sich danach unterscheiden,

- wie viele Benutzer (Abschnitt 4) maximal gleichzeitig auf angebundene Ressourcen zugreifen können (Concurrent User) und
- welche Bandbreite für alle Benutzer insgesamt maximal für den Zugriff auf Multi Connect Flexible zur Verfügung steht (Gesamt-Zugangsbandbreite).

Die Vereinbarungen zur Anzahl der Benutzer und der Gesamt-Zugangsbandbreite treffen die Parteien in der Regel in dem Auftragsformular.

3 Voraussetzung Multi Connect Basisplattform

Der Anbieter erbringt die Multi Connect Flexible Dienstleistung auf Basis einer von ihm dem Kunden bereitgestellten Multi Connect Basisplattform. Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass während der gesamten Laufzeit des Vertrages über die Multi Connect Flexible Dienstleistung gleichzeitig ein Vertrag mit dem Anbieter über die Multi Connect Basisplattform besteht.

4 Benutzerverwaltung

Die Verwaltung der Benutzer der Multi Connect Flexible Dienstleistung erfolgt durch den Kunden mit Hilfe des Kunden-Administrationsportal (Abschnitt 9.1).

Die simultane Mehrfachnutzung einer Benutzerkennung durch mehrere Benutzer ist ausgeschlossen.

5 Regelwerk

Welche Benutzer mit welchen Rechten auf die über Multi Connect Flexible angebotenen Ressourcen zugreifen können, wird über ein von dem Anbieter verwaltetes Regelwerk festgelegt. Das Regelwerk umfasst insbesondere

- Rollen und
- Berechtigungen.

In dem Regelwerk können frei wählbare Rollen (wie zum Beispiel „Administrator“, „Geschäftsführer“, „Mitarbeiter“ und so weiter), die jeweils vorab festgelegte Berechtigungen aufweisen, eingerichtet werden.

Die erstmalige Einrichtung des Regelwerks erfolgt im Zuge des Onboardings (Abschnitt 8). Spätere Änderungen des Regelwerks kann der Kunde bei dem Anbieter gemäß Abschnitt 9.2 beauftragen.

6 Zugriff auf Ressourcen

Ein Zugriff auf Ressourcen erfolgt benutzerbezogen mittels einer vom Anbieter dem Kunden zur Verfügung gestellten VPN-Clientsoftware über eine verschlüsselte IP-Verbindung und in Übereinstimmung mit den im Regelwerk festgelegten Regeln. Voraussetzung für den Zugriff ist, dass sich der jeweilige Benutzer zuvor erfolgreich authentifiziert und autorisiert hat. Dem Benutzer wird eine dynamische IP-Adresse aus einem IP-Pool (RFC 1918) anhand der im Regelwerk (Abschnitt 5) festgelegten Rollen zugeordnet. Das VPN-Gateway überprüft hierbei parallel zu den vorgegebenen, erlaubten Zugriffsregeln auch deren Status in der IP-Kommunikation (Stateful Inspection Firewall). Zur Installation der vom Anbieter überlassenen Client-Software sind Administrations-Rechte erforderlich.

Die verschlüsselte IP-Verbindung wird primär über das aus dem IPsec-Protokoll stammende Verschlüsselungsprotokoll Encapsulation Security Protocol (ESP) aufgebaut. Sollte es der VPN-Clientsoftware nicht möglich sein, eine verschlüsselte Verbindung über das ESP-Protokoll aufzubauen, so wird alternativ auf das Verschlüsselungsprotokoll Secure Sockets Layer (SSL) zurückgegriffen.

Nach erfolgreicher Authentifizierung und Autorisierung kann der jeweilige Benutzer eine direkte IP-Verbindung in das Kundennetzwerk etablieren.

7 Onboarding & Durchführung: Beginn Laufzeit & Zahlungspflicht

Der Anbieter führt die Multi Connect Flexible Dienstleistung in zwei Schritten aus:

- die initiale Einrichtung der Multi Connect Flexible Dienstleistung (Onboarding) (Abschnitt 8);
- die Durchführung der Multi Connect Flexible Dienstleistung (Abschnitt 9).

Der Anbieter wird den Kunden über den Abschluss des Onboardings und die Bereitstellung der Multi Connect Flexible Dienstleistung informieren. Mit dem Zugang dieser Information

- fängt die vereinbarte anfängliche Laufzeit der Multi Connect Flexible Dienstleistung an zu laufen und
- ist der Kunde verpflichtet, die für die Multi Connect Flexible Dienstleistung vereinbarten Entgelte zu zahlen.

8 Initiale Einrichtung (Onboarding)

Im Rahmen der erstmaligen Einrichtung (Onboarding) führt der Anbieter einen telefonischen Consulting-Termin mit dem Kunden durch. In diesem Termin werden die für den Betrieb der Multi Connect Flexible Dienstleistung erforderlichen Informationen und das Regelwerk (Abschnitt 5) festgelegt und elektronisch dokumentiert. Der Anbieter wird die Multi Connect Flexible Dienstleistung auf Basis dieser Daten konfigurieren und einrichten.

9 Durchführung der Multi Connect Flexible Dienstleistung

9.1 Kunden-Administrationsportal

Der Anbieter stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit einen verschlüsselten Zugang zu einem online bereitgestellten Portal zur Verfügung, über das Administratoren des Kunden (Kunden-Administratoren) die Benutzer verwalten können (Kunden-Administrationsportal). In dem Kunden-Administrationsportal kann ein Kunden-Administrator insbesondere neue Benutzer anlegen, einem Benutzer eine Rolle zuweisen oder einen Benutzer löschen. Die für den Zugang erforderlichen Anmeldedaten stellt der Anbieter dem Kunden bereit.

Darüber hinaus kann der Kunde im Kunden-Administrationsportal zeitlich beschränkt gültige Client-Zertifikate generieren, herunterladen und an einzelne Benutzer weitergeben. Mit Hilfe eines Client-Zertifikats kann sich ein Benutzer innerhalb der Multi Connect Flexible Dienstleistung im Wege einer Multi-Faktor-Authentifizierung authentifizieren und autorisieren.

9.2 Konfigurations- und Regelwerksänderungen

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, Änderungen an dem Regelwerk (Abschnitt 5) und der Konfiguration des Multi Connect Flexible Services vorzunehmen. Über das hierbei einzuhaltende Verfahren informiert der Anbieter den Kunden. Im Übrigen gilt für vereinbarte Änderungen an dem Regelwerk und der Konfiguration des Multi Connect Flexible Services Folgendes:

- Der Anbieter nimmt Konfigurations- und Regelwerksänderungen nur dann vor, wenn sie von den im Regelwerk aufgeführten hierzu autorisierten Personen und mit allen erforderlichen Angaben bestellt wurden.
- Der Anbieter führt die vereinbarten Konfigurations- und Regelwerksänderungen während der Servicezeit durch. Die Servicezeit verläuft von Montag bis Freitag (gesetzliche Feiertage ausgenommen), jeweils von 8 bis 17 Uhr.
- Einfache Konfigurations- und Regelwerksänderungen (wie zum Beispiel eine Anpassung oder Erstellung einer neuen Regel), die innerhalb der Servicezeit vor 11 Uhr eingehen, bearbeitet der Anbieter noch am selben Tag.
- Vereinbarte Konfigurations- und Regelwerksänderungen stellen keine Wartung dar.
- Der Kunde hat die Änderung der Konfiguration oder des Regelwerks gemäß der jeweils gültigen Preisliste Managed Security oder, soweit diese Leistungen in dieser Preisliste nicht vorgesehen sind, nach Aufwand zu vergüten.

9.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Anbieter kann die Multi Connect Flexible Dienstleistung gegenüber dem Kunden nur erbringen, wenn der Kunde auf der Clientseite die jeweils aktuell gültigen Systemanforderungen (wie zum Beispiel erforderliche Version des Betriebssystems, Mindestgröße des Arbeitsspeichers und so weiter) einhält. Die Systemanforderungen können sich während der Laufzeit des Vertrages ändern, zum Beispiel aufgrund von Softwareaktualisierungen und/oder Sicherheitsupdates. Der Kunde kann die jeweils aktuellen Systemanforderungen jederzeit bei dem Anbieter erfragen.

Dem Kunden obliegt es, die vom Anbieter bereitgestellten VPN-Clientsoftware softwaretechnisch zu integrieren, einen dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Internet-Browser zu installieren und zu nutzen und seine Clientsysteme zu warten und zu pflegen.

9.4 Störungen

9.4.1 Störung: Informationsobliegenheit des Kunden

Als Störung gilt jedes für den Kunden nachteilige Abweichen der tatsächlich erbrachten Dienstleistung von dem vertraglich vereinbarten Service.

Tritt während des Betriebs der Multi Connect Flexible Dienstleistung eine Störung auf, obliegt es dem Kunden, den Anbieter unverzüglich über diese Störung zu informieren.

9.4.2 Entstörung

Wenn die Störung durch eine fehlerhafte Hardware des Anbieters verursacht wurde, beseitigt der Anbieter die Störung binnen einer Frist von 16 Stunden, in allen anderen Fällen beseitigt der Anbieter die Störung binnen einer Frist von 8 Stunden.

Die zuvor genannten Entstörungsfristen beginnen jeweils in dem Zeitpunkt, in dem ihm die Information des Kunden über die Störung (Abschnitt 9.4.1) zugegangen ist.

Eine Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter abgemeldet wird oder wenn die Funktionalität wieder hergestellt ist und der Kunde die vertragliche Dienstleistung wieder nutzen kann.

Im Fall höherer Gewalt oder bei Störungen, die von Zulieferern des Anbieters verursacht werden, kann die Entstörungsfrist überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Entstörung oder den Versuch der Entstörung entstandenen Kosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen oder, wenn die Leistung in dieser Preisliste nicht vorgesehen ist, nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

9.5 Wartung

Der Anbieter führt Wartungen durch, um sicherzustellen, dass er die Dienstleistung erbringen und gegebenenfalls an neuere Entwicklungen anpassen kann.

Wartungen des Anbieters können eine geplante Unterbrechung der vertraglichen Dienstleistung bewirken. Hat eine Wartung Auswirkung auf die Erbringung der vertraglichen Dienstleistung, wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig im Voraus über diese Wartung informieren. In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ohne vorherige Information des Kunden notwendig sein.

9.6 Verfügbarkeit

Die Multi Connect Flexible Dienstleistung hat eine Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresmittel.

Folgende Zeiten und Ausfälle werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Die Entstörungsfrist (Abschnitt 9.4.2);
- Ausfälle durch Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- unvermeidliche Unterbrechungen auf Grund von Änderungswünschen des Kunden;
- Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht wurden;
- Ausfälle in Folge des ausdrücklichen Wunsches des Kunden, die Störung nicht zu beheben;
- Ausfälle auf Grund von Wartungsarbeiten des Anbieters (einschließlich Updates der im Rahmen der Multi Connect Flexible Dienstleistung verwendeten Systeme) oder des Kunden und
- Zeitverluste, die nicht vom Anbieter verschuldet sind.

10 Zusätzliche Dienstleistungen

Erbringt der Anbieter auftragsmäßig neben den vertraglich geschuldeten Dienstleistungen weitere Dienstleistungen, so sind diese vom Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen oder, soweit die Dienstleistung in dieser Preisliste nicht vorgesehen ist, nach Aufwand zu vergüten, falls nicht zuvor ausdrücklich eine entgegenstehende Vereinbarung getroffen worden ist.

Stand: 30. Oktober 2025