



Leistungs- beschreibung

Internet Pro Secure

PYUR
Business

Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

1. Leistungsumfang

Die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) überlässt dem Kunden mit Internet Pro Secure im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem Übergabepunkt einen Anschluss zur Übermittlung von IP-Daten vom und zum öffentlichen Internet. Des Weiteren erhält der Kunde eine professionelle Sicherheitslösung. In diesem Rahmen übernimmt PÿUR Business deren Betrieb sowie Monitoring-, Change-, Patch- und Incidentmanagement. Die Firewall wird zwischen Kundennetz und Internet geschaltet und bietet möglichst weitgehenden Schutz von Kundennetzwerken vor unberechtigten Zugriffen bzw. Angriffen aus dem Internet. Optional kann dem Kunden auch ein Telefonanschluss in verschiedenen Varianten überlassen werden. Der Voice-over-IP (VoIP)-basierte Sprachdienst auf Basis des SIP-Protokolls (RFC 3261) ermöglicht dem Kunden Sprach- und Fax-Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz.

Neben den Standard-Produktvarianten sind auf Anfrage auch Internet-Anschlüsse mit bis zu 100 Gbit/s möglich. Der Secure-Dienst muss auf die Bandbreiten ebenfalls individuell angepasst werden.

2.2 Dienste-Bandbreite

Die angebotenen Anschluss-Bandbreiten stellen Maximalwerte dar und sind u. a. von der Anbindung und Leistungsfähigkeit der Gegenstellen im Internet, der Leistungsfähigkeit der kundeneigenen Technik, der momentanen Internet-Auslastung, dem Fluss-Steuerungsmechanismus von Protokollen höherer Schichten des OSI-Referenzmodells (z. B. TCP) sowie der konkreten Anbindung vom Kundennetz zum Internet-Backbone von PÿUR Business abhängig.

Die maximalen, normalen sowie minimalen Bandbreiten der verschiedenen Varianten sind in folgender Tabelle dargestellt:

2. Internet-Dienst

2.1 Produktvarianten

Der von PÿUR Business im Rahmen von Internet Pro Secure überlassene Internetanschluss wird in verschiedenen Produktvarianten mit asymmetrischer oder symmetrischer Anschluss-Bandbreite bereitgestellt.

Die Verfügbarkeit der verschiedenen Produktvarianten kann regionsabhängig variieren. Folgende Produktvarianten bietet PÿUR Business an:

Produktvariante	Maximale Bandbreite (Download/Upload)
Internet Pro Secure 300/100	300/100 Mbit/s
Internet Pro Secure 600/200	600/200 Mbit/s
Internet Pro Secure 1000/300	1000/300 Mbit/s
Internet Pro Secure 100/100	100/100 Mbit/s
Internet Pro Secure 300/300	300/300 Mbit/s
Internet Pro Secure 600/600	600/600 Mbit/s
Internet Pro Secure 1000/1000	1000/1000 Mbit/s



Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

Bandbreiten Produktvariante	maximal		durchschnittlich verfügbar		minimal	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Internet Pro Secure 300/100	300 Mbit/s	100 Mbit/s	291 Mbit/s	97 Mbit/s	270 Mbit/s	90 Mbit/s
Internet Pro Secure 600/200	600 Mbit/s	200 Mbit/s	582 Mbit/s	194 Mbit/s	540 Mbit/s	180 Mbit/s
Internet Pro Secure 1000/300	1000 Mbit/s	300 Mbit/s	970 Mbit/s	291 Mbit/s	900 Mbit/s	270 Mbit/s
Internet Pro Secure 100	100 Mbit/s	100 Mbit/s	97 Mbit/s	97 Mbit/s	90 Mbit/s	90 Mbit/s
Internet Pro Secure 300	300 Mbit/s	300 Mbit/s	291 Mbit/s	291 Mbit/s	270 Mbit/s	270 Mbit/s
Internet Pro Secure 600	600 Mbit/s	600 Mbit/s	582 Mbit/s	582 Mbit/s	540 Mbit/s	540 Mbit/s
Internet Pro Secure 1000	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s	970 Mbit/s	970 Mbit/s	900 Mbit/s	900 Mbit/s

Werte inklusive IP Header

2.3 Schnittstellen

Die verschiedenen Produktvarianten werden abhängig von der Anschluss-Bandbreite mit einer der folgenden Schnittstellen übergeben:

Anschluss-Bandbreite	Schnittstelle (Steckertyp)
bis inkl. 1000 Mbit/s	1000Base-T Autonegotiation (RJ45)

Neben den Standard-Schnittstellen sind auf Anfrage ebenfalls Schnittstellen in abweichender Konfiguration möglich.

2.4 Installation

In unmittelbarer Nähe des Leitungsabschlusses wird ein Endgerät von PÿUR Business bzw. einem Partner-Carrier installiert.

Die Verantwortungsschnittstellen zwischen PÿUR Business und dem Kunden sind die Ports am entsprechenden von PÿUR Business betriebenen Netzabschlussgerät (CPE).

Sämtliche notwendige Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik sowie die Verkabelung zwischen Leitungsabschluss und dem gewünschten Kundenstandort hat der Kunde selbst vorzunehmen.

Sämtliche durch PÿUR Business bereitgestellte Technik verbleibt im Eigentum von PÿUR Business und ist kundenseitig pfleglich zu behandeln, vor Verlust zu schützen und nach Vertragsbeendigung innerhalb von 14 Tagen zu demontieren und an PÿUR Business zurückzusenden.

Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

2.5 IPv4-Adressen

Der Kunde erhält von PÿUR Business standardmäßig eine feste öffentliche IPv4-Adresse. Auf Anfrage erhält der Kunde 5 feste öffentliche IPv4-Adressen (/29-Netz) gegen einen monatlichen Aufpreis.

Für die Beauftragung eines öffentlichen IP-Adressbereiches muss der Kunde die geltenden Richtlinien des RIPE NCC Amsterdam (www.ripe.net) bei Beantragung der IP-Adressen und während der gesamten Nutzungsdauer einhalten sowie ein entsprechendes Antragsformular ausfüllen. Der Bedarf muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Falls eine Begründung vom Kunden nicht erfolgt ist, kann RIPE NCC die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. PÿUR Business hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuweisen. Bei Bedarf eines größeren IP-Adressraums als ein /29 IPv4-Netz, wird dies von PÿUR Business im Einzelfall geprüft. Bei einer Erweiterung des zugeteilten IP-Adressraums im Rahmen eines Änderungsauftrags müssen bereits zugewiesene IP-Adressen nach Aufforderung durch PÿUR Business zurückgegeben werden.

Bei den von PÿUR Business vergebenen öffentlichen IP-Adressen handelt es sich um Adressen aus dem „Provider Aggregatable Address Space“ (PA-Adressraum) von PÿUR Business.

Nach Beendigung des Vertrages können diese öffentlichen IP-Adressen nicht weiter durch den Kunden genutzt werden. Bei einer Änderung des an PÿUR Business vergebenen Adressraums durch das RIPE NCC behält sich PÿUR Business vor, den dem Kunden zugeteilten Adressraum zu ändern.

Die Möglichkeit der Nutzung des kundeneigenen IP-Adressraumes, d. h. IP-Adressen aus dem Provider Independent Address Space (IP-Adressraum), ist nicht im Standard-Leistungsumfang von Internet Pro Secure enthalten und muss mit PÿUR Business gesondert vereinbart werden.

2.6 IPv6-Adressen

Dem Kunden kann zusätzlich ein IPv6-Netz in der Ausprägung eines /48-Netzes bereitgestellt werden. IPv6 kann parallel zu IPv4 im Dual-Stack-Verfahren für den Internet-Dienst genutzt werden.

3. Secure-Dienst

3.1 Leistungsumfang

Folgende Funktionen/Leistungen sind im Rahmen dieses Secure-Dienstes enthalten.

3.1.1 Managementkonsole

- Der Kunde erhält Zugang auf die Managementkonsole über ein Web-Interface.
- Im Self-Service kann der Kunde selbstständig Änderungen der Firewall-Regeln administrieren.
- Über die Managementkonsole können Konfigurationen sowie PÿUR Business- und Kundenregeln auf die Firewall-Komponenten konfiguriert werden.
- Logging, Monitoring (keine Proaktivität), Event Korrelation, Reporting – das Security Management liefert in Echtzeit grafische Informationen über anstehende Bedrohungen, diese können selbstständig abgerufen werden.

Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

3.1.2 Leistungen der Security Management App

Mit Hilfe der App kann der Kunde in Echtzeit seine Netzwerkereignisse überwachen und die Sicherheitsrichtlinie für mehrere Gateways konfigurieren. Diese innovative App warnt aktiv vor Sicherheitsbedrohungen wie Angriffe oder nicht autorisierte Geräte, so dass diese möglichst schnell blockiert werden können. Blockieren der infizierten Geräte kann über die Sicherheitswarnung sofort in der App durchgeführt werden. Die App bietet einen Überblick über die Netzwerksicherheit mit einer Anzeige aller angeschlossenen Geräte und deren eventuellen Bedrohungen. Zur Auswertung verfügt die App über Netzwerkstatistiken und Diagramme. Die Security Management App ist für iOS und Android verfügbar.

3.1.3 Intelligente Angriffsverteidigung

- Threat Emulation – Zero-Day-Malware – Erkennung und Blockierung unbekannter Malware (Emulation von Dokumenten in einer Sandbox)
- Threat Prevention Policy – genereller Netzwerkschutz über alle Ports und Protokolle hinweg
- IPS – Intrusion Prevention System schützt gegen Protokoll- und Applikationsschwachstellen
- Anti-Bot – erkennt und verhindert, dass Komponenten des Kundennetzwerkes Teil eines Botnetzes werden
- Anti-Virus – transparente Prüfung von Netzwerkprotokollen gegen größer 4,5 Mio. Signaturen von Malware
- Anti-SPAM und E-Mail-Security – Basisschutz Ihrer E-Mail-Infrastruktur
- URL-Filtering – Kontrolle des Webverkehrs zur Zugriffsverhinderung auf schädliche Websites wie Phishing-Seiten
- Identity Awareness – Überwachung des Datenverkehrs mit Einblick in Benutzer- und Computeridentität

3.1.4 Access-Control

- Stateful-Firewall mit DoS (Denial-Of-Service) Schutz
- Netzwerksegmentierung – Zonenschutz im Kundennetzwerk
- VPN mit VPN Policy und VPN Userdatenbank – IPsec Vernetzung von Außenstandorten und Mobile Users (z. B. Homeoffice)
- URL Filtering – Kategorie basierende URL Policy
- Application Control – applikationsbasierende Policy zusätzlich zur Auswertung von TCP/UDP Ports
- standardisiertes Regelwerk, welches der Kunde auf seine Verantwortung anpassen kann

3.1.5 Mobile VPN

Inkludiert in der Leistung des Secure-Dienstes beinhaltet Mobile VPN die VPN Einwahl mobiler Endgeräte auf das Kundennetz anhand sicherer Authentifizierung, Autorisierung sowie Verschlüsselung der Daten.

PYUR Business stellt dem Kunden zudem Softwareclients für mobile Endgeräte zur Verfügung. Für die Kompatibilität des Softwareclients mit den mobilen Endgeräten sowie dessen Installation ist der Kunde verantwortlich. (Informationen hierzu entnehmen Sie bitte dem Dokument „Secure-Dienst – Mobile VPN“)

PYUR Business teilt dem Kunden auf Anfrage die Client-Betriebssysteme mit, die laut Hersteller Check Point Software Technologies Ltd. durch die VPN-Nutzersoftware unterstützt werden.

3.1.6 VPN Site-to-Site

Inkludiert in der Leistung des Secure-Dienstes beinhaltet Site-to-Site VPN die Verschlüsselung der Daten von einem oder mehreren Standorten über das Internet gemäß dem IPsec Protokoll.



Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

3.1.7 Sicherheit Report

Der Kunde erhält regelmäßig einen Security-Report über seine Netzwerk- und Security-Ereignisse an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse, welche über die Managementkonsole konfigurierbar ist.

Das Monitoring und Konfigurieren ist auch durch die mitgelieferte App (s. Punkt 3.1.2 „Leistungen der Security Management App“) möglich.

3.2 Serviceleistungen PÿUR Business

3.2.1 Design des Kundenzugangs

Bei dem Secure-Dienst wird die Firewall mit einer von PÿUR Business festgelegten Konfiguration inklusive Regelwerk installiert. Des Weiteren wird Threat Prevention mit IPS, Anti-Virus, Anti-Bot und Threat Emulation aktiviert.

Application & URL Filtering sind ebenfalls verfügbar. Dieser bietet bereits Schutz gegen Cyber-Angriffe und Gefahren aus folgenden Bereichen:

- Spyware
- Phising
- Botnet
- Spam
- Anonymizer
- Hacking
- Critical Risk

3.2.2 Initiale Netzwerkkonfiguration

Es wird auf Grundlage des PÿUR Business Internetanschlusses des Kunden bzgl. der Leistungspakete die Basiskonfiguration implementiert.

3.2.3 Betrieb und Überwachung

PÿUR Business erstellt wöchentlich ein Backup der kundenspezifischen Security-Einstellungen. Backups werden für 4 Wochen in der gesicherten Cloud von PÿUR Business gespeichert, welche im Fehlerfall zur Wiederherstellung des Service zur Verfügung gestellt werden. Für das Change-Management, die Risikoanalyse, die Fall Back Strategie und die kundeninterne Freigabe ist der Kunde verantwortlich. Die Secure Komponenten werden zentral durch das Operation- und Maintenance Center (OMC) der PÿUR Business überwacht. Proaktives Monitoring ist optional auf Anfrage möglich. PÿUR Business aktualisiert die zur Verfügung gestellten Secure-Komponenten mit Updates und Patches. Bei hochkritischen Updates und Patches (CVSS-Score größer gleich 9.1) ist PÿUR Business berechtigt, diese ohne vorherige Freigabe des Kunden zu installieren. Je nach Verfügbarkeitsmodell kann während der Installation von Updates und Patches die Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden.

3.3 Optionale Dienstleistungen

3.3.1 Individuelle Konfiguration

Bei der optionalen Leistung „Individuelle Konfiguration“ sind folgende Anpassungen enthalten:

- Firewall Regelwerk und allen Security-Optionen
- Netzwerkkonfigurationen wie bspw. Trunk, VLAN, WLAN, Gäste WLAN, Routing, NAT
- Einrichten von Verbindungen in Bezug auf Mobile VPN (Remote Access/Homeoffice) und VPN Site-to-Site
- Einrichten der Security Management App

Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

3.3.2 Dienstleistungspaket

Der Kunde kann Unterstützung für alle Konfigurations- und Regelanpassungen sowie Fehlersuche im Rahmen der zur Verfügung gestellten Hardware in einem Service Paket kostenpflichtig in schriftlicher Form beauftragen. Dieses besteht aus 2 Arbeitsstunden pro Monat, die nach 12 Monaten verfallen, sofern diese nicht abgerufen werden. Weitere Stundenkontingente sind auf Anfrage möglich. Bei Kündigung des Secure-Dienstes erlischt auch der Anspruch auf das Stundenkontingent.

Die Bearbeitung von beauftragten Änderungen erfolgt während der Geschäftszeiten der PÿUR Business (Montag bis Freitag außer gesetzliche Feiertage, 8–17 Uhr).

Die Realisierung der Änderungen erfolgt i. d. R. innerhalb von 3 Arbeitstagen. Für Änderungen des Firewall Regelwerkes sowie Änderungen in der Leistung des Secure-Dienstes gelten die Regelungen gemäß „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

3.4 Leistungseinschränkung

Netzwerk-Sicherheit basiert auf weitaus mehr Faktoren als den reinen Firewall-Systemen. Die Grundlage für ein hohes Sicherheitsniveau bildet ein beim Kunden vorhandenes Sicherheitskonzept, welches unternehmensweite Gültigkeit besitzt und das Zusammenspiel von technischen Sicherheitsmaßnahmen (Firewall-Systeme, Authentisierung, Viren- und Content-Scanner u. a.), organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen (Überwachung der Sicherheitskomponenten, verbindliche Prozesse und Abläufe sowie ausreichende Nutzer-Qualifikation, Zugangs- und Zugriffsschutz u. a.) und baulichen Sicherheitsmaßnahmen (Gebäudeschutz u. a.) festlegt. Die Erstellung oder Bewertung eines Sicherheitskonzeptes des Kunden ist ausdrücklich nicht Bestandteil des Secure-Dienstes. Im Rahmen unserer Security-Consulting Dienstleistung kann der Kunde durch PÿUR Business unterstützt werden.

Alle Leistungen im Rahmen der Inbetriebnahme und des Betriebs werden mit großer Sorgfalt durch speziell ausgebildetes Personal mit großer Projekterfahrung erbracht. Dennoch kann PÿUR Business nicht gewährleisten, dass die Dienstleistung des Secure-Dienstes ununterbrochen zur Verfügung steht oder hundertprozentigen Schutz bietet.

3.5 Produkt- und Leistungsänderungen

PÿUR Business kann abweichende Firewall-Fabrikate und -Typen einsetzen oder während der Vertragslaufzeit die vorhandenen Firewall-Fabrikate und -Typen durch andere ersetzen, wenn die wesentlichen technischen Randbedingungen gemäß den Leistungspaketen weiterhin erfüllt werden.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat für ausreichend Montagefreiheit und freie Stromversorgung am Installationsort des Leitungsabschlusses sowie für den Schutz des Verbindungskabels vom Router zum Leitungsabschluss zu sorgen.

Der Kunde sorgt auf seine Kosten dauerhaft für eine geeignete Stromversorgung und Klimatisierung der Endgeräte von PÿUR Business sowie für ausreichend Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Der Kunde hat PÿUR Business im Rahmen der Vertragsdurchführung ungehinderten Zugang zu der von PÿUR Business betriebenen Technik zu gewähren. Der Kunde ist berechtigt, Änderungen an der Konfiguration des Netzabschlusses, wie beschrieben, über die Managementkonsole (via Browser oder App) durchzuführen.

Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

Der Kunde ist nicht berechtigt weitere Zugriffe sowie Änderungen an der von PÿUR Business betriebenen Technik vorzunehmen. PÿUR Business ist es jederzeit gestattet, vom Internet aus auf die Komponenten zu Servicezwecken und Remote Management im Rahmen des Dienstleistungs-Portfolios zuzugreifen. Falls von PÿUR Business oder PÿUR Business Partnern Passwörter bzw. Zugangsdaten für die CPE an den Kunden übergeben werden, so sind diese dauerhaft vor dem Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

5. Produkt-Voraussetzungen

Internet Pro Secure ist sowohl an Standorten, die von PÿUR Business erschlossen sind, als auch an Standorten mit einer vordefinierten Entfernung zur Trasse, verfügbar. Auf Anfrage kann im Einzelfall geprüft werden, ob Internet Pro Secure auch an Standorten verfügbar ist, die nicht von PÿUR Business erschlossen sind. Insbesondere die Verfügbarkeit von Internet Pro Secure innerhalb der verschiedenen Entfernungszonen gilt vorbehaltlich einer weiteren technischen Prüfung, die erst nach Auftragseingang erfolgen kann. Außerdem ist die Verfügbarkeit von Internet Pro Secure in der gewünschten Variante unter anderem von der Verfügbarkeit und Nutzbarkeit einer geeigneten Anschlussleitung abhängig und wird von PÿUR Business im Einzelfall geprüft. Eventuelle Nutzungsentgelte Dritter und sonstige Mehraufwände, die Dritte an PÿUR Business für die Nutzung vorhandener Kabelwege im Gebäude berechnen, werden dem Kunden separat von PÿUR Business angeboten und weiterberechnet. PÿUR Business bedient sich zur Erbringung der angebotenen Dienste teilweise der Telekommunikationsdienstleistungen Dritter oder benötigt vom Standort-Eigentümer ein Nutzungsrecht für Infrastruktur. Für den Fall, dass die von Dritten angemieteten Telekommunikationsdienstleistungen oder das Nutzungsrecht für Infrastruktur aus von PÿUR Business nicht zu vertretenden Gründen nicht bereitgestellt oder das Vertragsverhältnis gekündigt wird, behält sich PÿUR Business ein Sonderkündigungsrecht vor.

6. Integrierte Leistungen

Mit Hilfe der bereitgestellten CPE von PÿUR Business können inkludierte Leistungen durch den Kunden in Anspruch genommen werden.

6.1 WLAN

Das in der bereitgestellten CPE integrierte WLAN kann der Kunde in der Managementkonsole eigenständig konfigurieren. Das WLAN basiert auf 802.11 b/g/n und 802.11 n/ac wave II MIMO 4x4. Das Funkband basiert gleichzeitig auf 2,4 GHz (max. 450 Mbit/s) und 5 GHz (max. 1 700 Mbit/s). Bei Auslieferung ist das WLAN deaktiviert, kann aber durch den Kunden im Self-Service aktiviert und konfiguriert werden.

6.2 LTE-ready

Der in der bereitgestellten CPE integrierte LTE-Slot kann über eine kundeneigene LTE-Karte (Nano oder Micro) genutzt werden. Diese muss in der Managementkonsole konfiguriert werden, so dass die LTE-Verbindung als Redundanz zur primären Internet-Verbindung genutzt werden kann. (Eine LTE-Karte kann auch kostenpflichtig über PÿUR Business bereitgestellt werden.)

7. Dienstverfügbarkeit und Datendurchsatz

Die Verfügbarkeit des Dienstes Internet Pro sowie des Secure-Dienstes liegt jeweils bei 99,0 % im Jahresdurchschnitt. Der minimale Datendurchsatz bei gleichzeitiger Auslastung aller Funktionen auf dem Firewall-Fabrikat (Vollauslastung der CPU) beträgt 660 Mbit/s.

7.1 Definition der Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit wird der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres verstanden, währenddessen der Dienst nicht von Störungen betroffen ist, die PÿUR Business zu vertreten hat.



Leistungsbeschreibung

Internet Pro Secure

7.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent wird auf jährlicher Basis nach folgender Formel berechnet:

$100 \times (\text{Gesamtzeit eines Jahres} - \text{Summe aller Entstörzeiten für Störungen}) / \text{Gesamtzeit des betreffenden Jahres}$.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden geplante Wartungsarbeiten sowie Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Vertragspartners oder Dritter liegen, nicht berücksichtigt.

7.3 Basis Redundanz des Internet-Dienstes

Gegen gesonderte Beauftragung stellt PÿUR Business dem Kunden, zur Erhöhung der Dienstverfügbarkeit des Dienstes Internet Pro auf 99,5 % und Absicherung der primären Anschlussleitung, eine sekundäre Anschlussleitung bereit. Hierzu werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Access-Technologien Glasfaser, VDSL oder Mobilfunk/LTE verwendet.

7.4 Erweiterte Redundanz des Internet-Dienstes

Im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten kann eine weitere Erhöhung der Dienstverfügbarkeit des Dienstes Internet Pro auf 99,9 % durch die Nutzung einer getrennten Hauseinführung und Wegeführung für die beiden Anschlussleitungen nach individueller Prüfung und besonderer Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt ermöglicht werden.

8. SLA-Zuordnung

Dem Dienst Internet Pro Secure ist, sofern nicht anders vereinbart, im Standard das Service Level „Profi“ zugeordnet. Das Service Level „Premium“ wird nur bei Beauftragung einer Redundanz gemäß den Punkten 7.3 oder 7.4 automatisch zugeordnet. Die weiteren Informationen zu den unterschiedlichen SLAs entnehmen Sie dem separaten und aktuell gültigen „Service Level Agreement“ von PÿUR Business.

9. Voice-Dienst

Alle Informationen zu dem im Rahmen von Internet Pro Secure optional überlassenen Sprachdienst von PÿUR Business entnehmen Sie der separaten und aktuell gültigen „Leistungsbeschreibung Voice“.

10. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PÿUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

Wir sind für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH
Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig
Telefon: + 49 (3 41) 86 97 0
Telefax: + 49 (3 41) 86 97 4 99
E-Mail: business@pyur.com
www.pyur.com/business

Geschäftsführer:
Erik Dähne, Richard Fahringer, Dr. Daniel Ritz, Eike Walters
Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672

pyur.com/business

PYUR
B u s i n e s s