



Was muss bei der Installation von Eco Internet-Anschlüssen beachtet werden?



Spätestens mit der Abschaltung des ISDN-Netzes ist das Internet Grundlage der gesamten Kommunikation, denn die fortschreitende Digitalisierung und Globalisierung setzt sichere und schnelle Datentransfers voraus. Vom Tiefbau der Glasfaseranbindung bis in Ihr Gebäude und beim Betrieb der Leitung unterstützen wir Sie rund um den Internetanschluss. Aus der Vielzahl der durchgeführten Installationen von Eco Internet-Anschlüssen haben wir die Erfahrung gemacht, dass es immer wieder zu Missverständnissen darüber kommt, dass Avaya bei der Installation auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen ist. Um Ihnen die aus diesen Missverständnissen resultierenden längeren Bearbeitungszeiten zu ersparen, haben wir in diesem Infobrief die wichtigsten Informationen zusammengefasst. Wir möchten Sie bitten, diesen zumindest einmal vollständig durchzulesen und Ihnen damit Gelegenheit geben, zu erfahren, wie Sie sehr einfach die erfolgreiche Installation Ihres Eco Internet-Anschlusses mit beeinflussen können.

Wer ist wofür verantwortlich?

Avaya erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen so, wie in der bei Vertragsschluss jeweils gültigen Leistungsbeschreibung beschrieben. Im Bezug auf den Internetzugang ist Avaya lediglich für die Schnittstelle zum jeweiligen Campus-LAN verantwortlich. Schnittstelle der Zuständigkeiten ist das Interface des Abschlussgeräts zum jeweiligen Campus-LAN. Die Anschaltung an das Kunden-LAN, die Konfiguration des Kunden-LAN und die Implementierung der Infrastruktur in die Kundenumgebung ist üblicherweise nicht Bestandteil des Auftrages Eco Internet. Dies bedeutet, dass die Wartung und Durchführung erforderlicher Veränderungen im Hausnetz (z.B. Umschaltungen im Kabelnetz der Gebäude) oder der an die Leistung angeschalteten Systeme (z.B. Firewall) Aufgabe des Kunden oder seiner Beauftragten sind.

Wie kann Sie Avaya unterstützen?

Auf Anforderung und gegen Berechnung prüfen wir gerne, ob die Voraussetzungen zur Nutzung der von uns angebotenen Dienstleistung gegeben sind, führen Änderungen am Kundennetz durch oder unterstützen bei Entstörungsarbeiten, die im Aufgabenbereich des Kunden liegen.

Wo benötigt Avaya bei der Installation Ihre Unterstützung?

Neben einigen Besonderheiten, auf die wir im Rahmen des Installationsprozesses gezielt hinweisen, gibt es ein paar wenige allgemeine Dinge, bei denen Sie als Kunde uns unterstützen müssen, da wir ansonsten unsere Leistung nicht erbringen können.

- Zur Installation benötigen unsere Mitarbeiter **Zugang zu den Installationsorten und einen Ansprechpartner**, der die Installationsorte zeigen kann.
- Sofern Sie nicht Gebäudeeigentümer sondern Mieter sind, kann es je nach beauftragter Leistung erforderlich sein, dass wir eine **Genehmigung des Gebäudeeigentümers** zur Durchführung der Installation benötigen. Wenn Sie uns bei der Beschaffung der erforderlichen Unterschriften unterstützen, kann viel Zeit gespart werden.
- Für den Betrieb der Systeme/Komponenten, die Avaya zur Erbringung der Dienstleistung bereitstellt, müssen die notwendigen **Stellflächen in sicherer Arbeitsumgebung** mit ausreichendem Schutz gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus, mit ausreichender Elektrizität, Erdung und hinreichender Klimatisierung unentgeltlich, zum Installationsbeginn und während des gesamten Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt werden.
- Da als Übergabeschnittstelle der Leistung stets die Schnittstelle des Abschlussgeräts vereinbart wird, **muss der Kunde die Verbindung zwischen Abschlussgerät und seinem Netzwerk selbst herstellen** (das dazu notwendige Patchkabel ist nicht im Lieferumfang von Eco Internet enthalten).
- Die ggf. **erforderliche Verkabelung** zwischen der Hauseinführung und dem Netzabschluss (TAE-Dose bzw. Indoor Unit), sowie zwischen TAE-Dose bzw. Indoor Unit und Standort des Routers muss vom Kunden bereitgestellt werden. Dies gilt nur, wenn Hauseinführung und TAE-Dose nicht im selben Raum liegen bzw. zwischen Hauseinführung und Indoor Unit (nur bei Richtfunkverbindungen) eine Entfernung von 25 Metern überschritten wird, sowie wenn die Entfernung zwischen TAE-Dose/Indoor Unit 2 Meter Kabellänge überschreitet.
- Die kompletten Ausführungen zu den Mitwirkungspflichten finden Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. der relevanten Leistungsbeschreibung.

Was gibt es sonst noch zu beachten?

Sofern durch die Nutzung von Eco Internet andere bisher genutzte Leistungen nicht länger benötigt werden, müssen Sie diese kündigen. Diese Aufgabe kann Avaya nicht für Sie übernehmen. Achten Sie darauf, dass Sie die Leistungen vollständig kündigen (z. B. sind T-Online-Zugänge auch ohne T-DSL-Anbindung nutzbar und müssen oft separat gekündigt werden).

Informieren Sie rechtzeitig die für die Betreuung Ihres LAN zuständigen Dienstleister über die anstehende Inbetriebnahme von Eco Internet. Je nach technischen Gegebenheiten kann es vorkommen, dass z. B. wegen geänderter IP-Adressen Umkonfigurationen von Firewallsystemen, Mail-Servern, Web-Servern, Client-Rechnern o. ä. erforderlich sind, um die Dienstleistung problemlos nutzen, bzw. diese Systeme weiter betreiben zu können. Wenn Sie unsicher sind, ob die Voraussetzungen zur Nutzung gegeben sind, wenden Sie sich an uns.

Während der Installationsphase steht Ihnen das Carrier Service Team für alle Ihre Fragen betreffs der Installation zur Verfügung. Und sollten Sie einmal nicht mit uns zufrieden sein, wenden Sie sich gerne an Ihren vertrieblischen Ansprechpartner, damit wir erfahren, wo wir besser werden können.

Wir wollen, dass Sie mit uns zufrieden sind.