

Leistungsbeschreibung KTK Business Glas

KEVAG Telekom GmbH

1. Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistung „KTK Business Glas“ einen Anschluss an das Internet über einen Glasfaseranschluss.

2. Preisgestaltung und Vertragslaufzeiten, Bereitstellungszeitpunkt.

Die Preise und Vertragslaufzeiten richten sich nach den Vorgaben des beauftragten Produktes und der AGB der KTK. Der Kunde erhält nach erfolgter Installation des Anschlusses durch die KTK eine Bereitstellungsanzeige. Ab Zusendung der Bereitstellungsanzeige gilt der Anschluss als betriebsbereit und vom Kunden abgenommen.

3. Leistungen

3.1. Installation

Die KTK stellt den „KTK Business Glas“ Anschluss an einem von der KTK bereitgestelltem LWL-Anschluss. Die Bereitstellung erfolgt nach einer Terminabsprache für einen Vororttermin mit dem Kunden.

3.2. LWL-Anschluss

Der Anschluss wird auf einem LWL Singlemode bereitgestellt. Den Abschluss des LWL bildet der Hausanschluss, welcher an einer Wand befestigt wird. An dem Hausanschluss wird das Netzabschlussgerät angeschlossen.

3.3. Netzabschlussgerät

Das Netzabschlussgerät bleibt während der Vertragslaufzeit Eigentum der KTK. Das Netzabschlussgerät bietet einen nach dem OSI-Schichtenmodell Layer 2 Abschluss. Es ist versehen mit einer 1000BaseT-Schnittstelle nach IEEE 802.3ab. Die Schnittstelle wird mit dem Parameter Autonegotiation betrieben. Das Netzabschlussgerät wird im Rahmen eines Vororttermins von Technikern der KTK, oder von von der KTK beauftragten Technikern aufgestellt. Das Netzabschlussgerät ist für den Betrieb in trockenen Innenräumen bestimmt.

3.4. Internetanbindung

Die Internetanbindung ist ein IP-basierter Internetanschluss. Die Bandbreite entspricht der im Produktvertrag festgeschriebenen Bandbreite. Es handelt sich um eine Layer 2 Bandbreite, weshalb Messungen auf höheren OSI-Schichtenmodell Ebenen (TCP/IP)

niedriger ausfallen. Der Kunde erhält an der Übergabeschnittstelle des Netzabschlussgeräts einen Zugang zum Internet. Die Übergabeschnittstelle verfügt über eine IPv4 Adresse so wie ein IPv6 Netz.

3.5. Verfügbarkeit

Glasfaserverbindungen werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5% angeboten. Die Verfügbarkeit der Leistung ist auf das Kalenderjahr bezogen. Angekündigte Wartungen im Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

3.6. Zusätzliche Leistungen

Alle weitere Leistungen, die nicht in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben sind, erfordern eine Absprache mit der KTK und werden gesondert nach Aufwand und der aktuell gültigen Preisliste berechnet.

4. Voraussetzungen

Der KTK Business Glas setzt einen von der KTK bereitgestellten LWL-Anschluss voraus. Der LWL-Anschluss terminiert in einem Hausanschluss, an welchen das Netzabschlussgerät angeschlossen wird. Der Kunde stellt einen 230 V Stromanschluss für das Netzabschlussgerät bereit. Der Kunde betreibt das Netzabschlussgerät in einem dazu geeigneten Raum.

Die Inhouseverkabelung zwischen dem LWL-Abschluss und den Netzabschlussgerät wird nach Vorgaben der KTK vom Kunden bereitgestellt. Sie entspricht mindestens der Norm ITU-T G.652. Die Stecker der Inhouseverkabelung werden vom Kunden nach Absprache mit der KTK konfektioniert.

5. Serviceanfragen, Wartung und Entstörung

5.1. Support

Der Kunden erhält Zugriff auf den Geschäftskundensupport(NOC). Dieser ist für den Kunden Ansprechpartner in Störungsfällen. Der Support ist telefonisch und per E-Mail zu den Geschäftszeiten der KTK erreichbar. Die Telefonnummer und E-Mailadresse sind unter Punkt Ansprechpartner aufgeführt.

5.2. SLA

Der „KTK Business Glas“ Anschluss verfügt in den Varianten symmetrische Bandbreiten den SLA „Silber“, in den Varianten asymmetrische Bandbreiten den SLA „Bronze“. Die Definitionen der dazu gehörenden Supportzeiten und Wege ist im Dokument „SLA“ beschrieben.

5.3. Wartungsfenster

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungen werden üblicherweise mindestens 48 Stunden vorher per E-Mail angekündigt. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können auch ohne Ankündigung und in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 03:00 Uhr und 06:00 Uhr.

6. Ansprechpartner

- NOC / Geschäftskundensupport
 - Telefon: 0261/20162233
 - E-Mail: NOC@kevag-telekom.de