

Leistungsbeschreibung Business Glas Basic

Vertragsgegendstand

Diese Leistungsbeschreibung gibt Ihnen einen Überblick über die Dienstleistungen, die von der KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) im Rahmen von Business Glas Basic erbracht werden. Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KTK - in diesem Fall ergibt sich der konkrete Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen in der Summe aus der schriftlichen Auftragsbestätigung durch KTK, dem Auftragsformular und dessen Anlagen, der Leistungsbeschreibung Service Level Agreement (SLA), dieser Leistungsbeschreibung, der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisübersicht, sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KTK, wobei im Falle von unterschiedlichen Angaben oder Regelungen in den vorgenannten Dokumenten die Angaben bzw. Regelungen im zuerst genannten Dokument denen im danach genannten Dokument vorgehen.

1. Voraussetzungen

Die Realisierung von Business Glas Basic steht grundsätzlich unter dem Vorbehalt einer individuellen Prüfung der technischen und betrieblichen Voraussetzungen am jeweiligen Standort.

1.1. Glasfaserleitung

Voraussetzung zur Realisierung von Business Glas Basic ist eine Glasfaserleitung der Deutsche Telekom GmbH am Endkundenstandort. Ist am Kundenstandort kein nutzbarer Anschluss vorhanden, wird von KTK die Bereitstellung einer entsprechenden Glasfaserleitung bei Deutsche Telekom GmbH beantragt.

1.2. Geräte-Anforderung

Zur Realisierung von Business Glas Basic ist auf Endkundenseite ein PC mit Netzwerkkarte (Ethernet RJ-45) bzw. ein Gerät mit ähnlicher Funktionalität (Router oder Firewall) sowie ein geeignetes Netzwerk-Kabel erforderlich.

2. Beauftragung

Die Realisierung des Produktes Business Glas Basic beim Kunden wird mit Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden zugesagt. KTK realisiert die durch den Kunden beauftragte Leistung innerhalb des laut Auftrag festgelegten Zeitraums, sofern der Kunde seine vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt und kein Fall höherer Gewalt vorliegt. Der Kunde ist dazu verpflichtet, der KTK alle Daten, die für die Auftragsausführung erforderlich sind, innerhalb einer angemessenen Zeit zur Verfügung zu stellen.

3. Standardleistungen

KTK überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Glas Basic als Zugang zum Internet, basierend auf einer bestehenden Glasfaserleitung (siehe Ziffer 1.1) mit der KTK als Internet-ServiceProvider. Business Glas Basic umfasst als Basiskomponenten:

- asymmetrischer Internetanschluss (Ziffer 3.1.)
- Bandbreite (Ziffer 3.2.)
- 1 feste öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Pool der KTK (Ziffer 3.3.)
- Tarif Flatrate (Ziffer 3.7.)
- durch KTK konfiguriertes Modem (Ziffer 3.8.)
- Support entsprechend der schriftlich vereinbarten Support-Klasse „Bronze“ der Service Level Agreements (SLA) (Ziffer 4.)

3.1. Asymmetrischer Internetanschluss

Business Glas Basic umfasst eine breitbandige Internetverbindung zur Übertragung von IP-Paketen zwischen dem Endkunden und dem KTK-Übergabepunkt zum Internet. KTK überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Glas Basic an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Glasfaseranschluss.

3.1.1. vorhandener Anschluss

Ist am Kundenstandort bereits ein für Business Glas Basic geeigneter, separater Glasfaseranschluss vorhanden, kann dieser von der KTK für die Einrichtung genutzt werden.

3.1.2. neuer Anschluss

Ist am Kundenstandort kein nutzbarer Glasfaseranschluss vorhanden, wird von KTK die Bereitstellung einer entsprechenden Glasfaser bei Deutsche Telekom GmbH beantragt. Die Bereitstellung der Glasfaser kann erfolgen, sofern dem keine technischen und organisatorischen Einwände seitens Deutsche Telekom GmbH entgegenstehen. Um die neue Glasfaser für Business Glas Basic zu nutzen, muss in den Räumen des Kunden eine entsprechender Glasfaseranschluss installiert werden. KTK vereinbart mit dem Kunden einen verbindlichen Termin zur Installation Glasfaseranschlusses. Die Installation selbst wird von Deutsche Telekom GmbH vorgenommen. Der Kunde ist verpflichtet, Mitarbeitern von Deutsche Telekom GmbH zum vereinbarten Termin Zugang zu den Räumlichkeiten zu verschaffen; geschieht dies nicht und entstehen dadurch zusätzliche Kosten, trägt der Kunde diese in voller Höhe.

3.2 Bandbreite

Business Glas Basic steht in verschiedenen Bandbreiten zur Verfügung, die einzelvertraglich vereinbart werden. Der Downstream beschreibt die Bandbreite vom Backbone zum Endkunden, der Upstream die Bandbreite vom Endkunden zum Backbone.

3.2.1. Übertragungsgeschwindigkeiten

Die am Anschluss des Endkunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von den vom Endkunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Der Traffic (Down- und Upstream) von Business Glas Basic wird in der niedrigsten Priorisierungs-Klasse übertragen. Bei hoher Netzauslastung des KTK-Backbones kann sich die Übertragungsgeschwindigkeit am Endkundenschluss entsprechend reduzieren.

3.3. Feste IP-Adresse

Business Glas Basic ermöglicht den Zugang mittels fester IP-Adresse zum weltweiten Internet. Hierzu ist die Eingabe der Anschlusskennung (Hauptbenutzerkennung) und des persönlichen Kennwortes erforderlich. Die Zugangskennung wird dem Kunden von KTK übermittelt.

3.4. IP-Routing

KTK routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. KTK routet sämtliche IP-Adressen aus dem KTK- Adressraum auf der Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität. Diese entspricht den üblichen internationalen technischen Standards des Internets. Eine weltweite Erkennung und Zuordnung der IP-Adresse als Grundlage für reibungslosen Datenaustausch ist somit gewährleistet. Die Dienstleistung von KTK ist hierbei auf die Bereitstellung einer funktionstüchtigen Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter beschränkt.

3.5. Zugangsverfahren

Das zur Verbindung zwischen dem Teilnehmerendgerät und KTK-Netz eingesetzte Zugangsverfahren ist PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet).

3.6. MTU (MTU = Maximal Transfer Unit)

Die zur Verfügung gestellte MTU-Size beträgt max. 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Endkunde sicher, dass die vom Endkunden verwendeten Applikationen keine größeren MTU-Sizes benötigen.

3.7. Tarif

Business Glas Basic wird mit einer Flatrate angeboten. Die Flatrate beinhaltet freien Datenaustausch ohne Volumengrenzung zum Festpreis.

3.8. Modem

Als Schnittstelle zu den Geräten des Endkunden und Netzabschlussgerät wird ein Modem mit einer 10/100 Base-T-Schnittstelle oder einer 10/100/1000

Base-T-Schnittstelle eingesetzt. Standardmäßig wird das Modem im Rahmen von Business Glas Basic für die Dauer des Vertrages leihweise zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum der KTK. Davon abweichend kann einzelvertraglich der Verkauf des Modems an den Kunden vereinbart werden. Für leihgestellte Hardware gilt: Nach Vertragsende sind leihgestellte Hardwarekomponenten durch den Kunden an KTK zurück zu senden oder von KTK oder Dritten abbauen zu lassen. Die Kosten für die Rücksendung, den Abbau, oder die Deinstallation trägt der Kunde. Sollte das Modem 60 (sechzig) Tagen nach Ende des Vertrages nicht bei KTK eintreffen, so hat KTK das Recht, das Modem dem Kunden mit dem damaligen Einkaufspreis mit einem Aufschlag in Höhe von 5% in Rechnung zu stellen.

3.8.1. Aufstellung, Umweltbedingungen

Um einen störungsfreien Betrieb von Business Glas Basic zu gewährleisten, hat der Kunde zu gewährleisten, dass folgende Parameter bei der Aufstellung der KTK-Hardware dauerhaft eingehalten werden:

- Betrieb nach ETSI EN 300 019-1-3: Klasse 3.1 (temperaturüberwachte Räume), Temperatur: 5°C bis 40°C, Luftfeuchte: 5% rF bis 85% rF ohne Kondensation
- Sicherstellung einer dauerhaften Spannungsversorgung (230V, 50-60Hz)
- Vermeidung von direkter Sonneneinstrahlung, übermäßiger Staubentwicklung sowie Schutz vor direktem Kontakt mit Wasser, Reinigung mit einem trockenen Tuch
- Verhinderung von Wärmeentwicklung durch z.B. Heizkörper oder andere wärmeentwickelnde und-abgebende Geräte
- Sicherung des Systems gegen Blitzschlag und Überspannung mittels geeigneter technischer Einrichtungen
- Schutz vor unbefugten Zutritt bzw. Zugriff Dritter

3.8.2. Austausch defektes Modem

Defekte Modems, die KTK im Rahmen des Vertrags leihweise zur Verfügung stellt, werden von KTK schnellstmöglich ausgetauscht. Sollte die Beschädigung bzw. Zerstörung des Modems auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen sein, hat er der KTK den gesamten daraus entstehenden Schaden (insbesondere den Anschaffungskosten der Hardware, die Kosten für den Austausch und die An- und Abfahrtskosten) zu ersetzen. Sollte den Kunden hingegen kein Verschulden treffen, wird der Austausch von der KTK kostenfrei vorgenommen.

3.9. Bereitstellung / Installation-vor-Ort

Business Glas Basic wird durch KTK im Rahmen der Installation-vor-Ort beim Kunden bereitgestellt. Mit der Übergabe des Mess- und Inbetriebnahmeprotokolls an den Kunden durch KTK gilt Business Glas Basic als bereitgestellt. Die Kosten für die Installation-vor-Ort sowie An- und Abfahrt werden im Auftrag spezifiziert. Entstehen Verzögerungen bei der Bereitstellung durch einen Vorlieferanten der KTK (z.B. Verzögerung bei der Bereitstellung des Glasfaseranschlusses), die außerhalb des Verantwortungsbereichs von KTK liegen, kann sich auch die Realisierung von Business Glas Basic entsprechend verzögern.

3.10. Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit KTK und KTK kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der KTK bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

4. Service-Level-Agreement (SLA)

Für Business Glas Basic wird eine Service-Level Vereinbarung (engl. Service-Level-Agreement, im Folgenden SLA genannt) vereinbart, welche vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie Verfügbarkeit, Störungsablauf und Entstörung spezifiziert. Es gilt die SLA-Klasse Bronze. Die Vereinbarungen sind der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung „Leistungsbeschreibung SLA“ zu entnehmen. Der Kunde erhält Zugriff auf den Geschäftskundensupport (NOC). Dieser ist für den Kunden Ansprechpartner in Störungsfällen. Der Support ist telefonisch und per E-Mail zu den dem SLA entsprechenden Zeiten erreichbar. Die Telefonnummer und E-Mailadresse sind unter Punkt Ansprechpartner aufgeführt.

5. Sicherheit

5.1. Sicherheitsrisiken

Die von KTK für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellte öffentliche IP-Adresse ermöglicht es, interaktive Internet-Dienste zu nutzen bzw. Inhalte selbst anzubieten. Die Adresse - und in der Konsequenz das Netzwerk des Endkunden - ist damit aus dem Internet erreichbar. KTK empfiehlt ausdrücklich, angemessene Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Rechner und Netzwerke auf Endkundenseite zu treffen, um das unerwünschte Eindringen Dritter über diesen Weg zu verhindern. Die Verantwortung für die Sicherheit des Endkunden-Netzwerks liegt allein beim Endkunden selbst.

6. Verfügbarkeit

6.1. Begriffsdefinition

BETRIEBSZEIT: bezeichnet die Anzahl der Minuten im Kalenderjahr.

GEPLANTE ARBEITEN: bezeichnet die Summe der Minuten im Kalenderjahr, in denen die Leistung aufgrund geplanter Arbeiten unterbrochen war.

Die Verfügbarkeit von Business Glas Basic wird als Prozentwert dargestellt und gibt an, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der Anschluss verfügbar war. Der Anschluss gilt als verfügbar, wenn das bereitgestellte Modem Verkehr senden und empfangen kann. %Verfügbarkeit = $(1 - (\text{Summe der Minuten der Unterbrechung des Datenverkehrs} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$. Als Jahr gilt das Kalenderjahr ab Bereitstellung des Business Glas Basic Anschlusses und die jeweils folgenden Zwölfmonats-

intervalle. Unberücksichtigt bleibt die Unterbrechungszeit für geplante Arbeiten (Wartungsarbeiten), Ausfälle und Fehler, die nicht von der KTK zu vertreten sind, weil sie im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

6.1.1. Wartungsfenster/geplante Arbeiten

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.

6.2. Verfügbarkeit

Für Business Glas Basic wird eine Verfügbarkeit von 98,50 % vereinbart. Der angegebene Wert ist ein Durchschnittswert. Aufgrund möglicher Abweichungen in Technologie und Bauform der Anlagen an einzelnen Standorten können die exakten Verfügbarkeiten im Auftrag abweichend spezifiziert werden. Zur Ermittlung der Verfügbarkeit sind die elektronischen Aufzeichnungen des KTK Ticketsystems maßgebend.

6.3. Unterschreiten der Verfügbarkeit

Wird von KTK die nach Ziffer 7.2 geschuldete Verfügbarkeit aus eigenem Verschulden unterschritten, so hat KTK auf Verlangen des Kunden eine Ausgleichszahlung an diesen zu leisten.

Tatsächlichesächliche Verfügbarkeit*	Ausgleichszahlung**
wenigerniger als 98,50 %	gleichszahlung** 10%
wenigerniger als 97,50 %	30%
wenigerniger als 96,50 %	50%
wenigerniger als 95,50 %	75%
wenigerniger als 94,50 %	100%

* im jeweiligen Kalenderjahr in %

** monatliches Entgelt je betroffenem Anschluss und Kalenderjahr in %

Von der Ausgleichszahlung sind alle während des entsprechenden Kalenderjahres bereits geleisteten Ausgleichszahlungen, insbesondere solche, die aufgrund einer Überschreitung der Entstörfrist geleistet wurden, in Abzug zu bringen. Der Kunde wird schriftlich über die Höhe und die Zusammensetzung der Ausgleichszahlung informiert. Die Ausgleichszahlung ist nach Ermittlung ihrer Höhe innerhalb eines angemessenen Zeitraums auf das der KTK bekannte Bankkonto des Kunden zu überweisen

7. Ansprechpartner

NOC / Geschäftskundensupport

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