

Leistungsbeschreibung KTK Business Cable

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 Cable“ einen Anschluss an das Internet über einen Breitbandkabelanschluss.

Die Preise und Vertragslaufzeiten richten sich nach den vertraglichen Vorgaben des beauftragten Produktes und der AGB der KTK zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. 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.

2. Leistungen

2.1. Installation

Die KTK stellt den KTK Business Cable Anschluss an einem von der KTK bereitgestelltem Kabelanschluss. Bei Neubeauftragung erfolgt die Bereitstellung nach einer Terminabsprache für einen Vororttermin mit dem Kunden durch einen Techniker der KTK oder einen von der KTK beauftragten Techniker. Bei der Installation erweitert der Techniker je nach Bedarf den Kabelanschluss um einen Rückkanalverstärker und/oder eine Multimedia Dose. Zum Abschluss führt der Techniker mit entsprechenden Prüfgeräten eine Funktionsprüfung des Anschlusses durch.

2.2. Netzabschlussgerät

Ein Netzabschlussgerät ist in dem Produkt nicht enthalten. Die KTK bietet dem Kunden ein entsprechendes Netzabschlussgerät zum Kauf an und sendet dieses dem Kunden beim Kauf zu. Dem Kunden ist die Benutzung eines eigenen Netzabschlussgerätes freigestellt. Das Netzabschlussgerät muss in Abhängigkeit vom gewählten KTK Business Cable Produkt die Anforderungen der Schnittstellenbeschreibungen erfüllen, wie auf der Website der KTK angegeben.

Beim Einsatz eines kundeneigenen Endgerätes erlischt jeglicher Anspruch des Kunden auf Einhaltung des SLA durch die KTK.

2.3. Internetanbindung

Die Internetanbindung ist ein IP-basierter Internetanschluss. Der Anschluss erhält eine feste IPv4 Adresse.

Die im Produktvertrag angegebenen Werte für die Übertragungsraten im Upstream und Downstream sind die jeweils maximal möglichen Werte. Sie können u.a. durch die Qualität der Kundenhausanlage, die Anzahl der gleichzeitig angeschlossenen Benutzer im gesamten Netz und das Datenaufkommen auf dem Internet-Backbone beeinflusst werden.

2.4. Verfügbarkeit

Breitbandkabelverbindungen werden mit einer Verfügbarkeit von 98,5 % angeboten. Die Verfügbarkeit der Leistung ist auf das Kalenderjahr bezogen. Angekündigte Wartungen im Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

3. Voraussetzungen

Der KTK Business Cable setzt einen von der KTK bereitgestellten Kabelanschluss voraus. Dieser terminiert an einem zugängigem Hausübergabepunkt (HÜP). Der Anschluss des Netzabschlussgeräts erfolgt an einer mit dem HÜP verbundenen Kabelanschluss Dose. Sofern wie in Punkt 2.1. beschrieben bei der Installation durch den Techniker festgestellt wird, dass ein Rückkanalverstärker und/oder eine Multimedia Dose benötigt werden, werden diese von dem Techniker gebaut. Der Kunde stellt für den Betrieb des Rückkanalverstärkers in räumlicher Nähe zu diesem einen 230 V Stromanschluss bereit. Die Verkabelung zwischen HÜP und Multimedia Dose ist Teil der Hausverkabelung derer Installation dem Kunden obliegt.

3.1. HÜP und Hausanlage

3.1.1. Voraussetzung für die Herstellung eines KTK Business Cable-Anschlusses ist das Vorhandensein eines Anschlusses an das Kabelnetz der KTK endend am Hausübergabepunkt (HÜP) und das Liegen im Versorgungsbereich einer Internet-Kopfstelle. Der HÜP und die Kundenhausanlage müssen in den Potentialausgleich einbezogen sein, weshalb der Zugang zur Potentialausgleichschiene des Gebäudes gegeben sein muss. Ist der Anschluss an das Kabelnetz der KTK noch nicht vorhanden, so muss er und die Lieferung von Fernseh- und Hörfunksignalen gesondert beantragt werden (Kabel-TV- bzw. Anschluss- und Versorgungs-Vertrag).

3.1.2. Für den Anschluss an das Kabelnetz der KTK müssen gewisse technische und wirtschaftliche Voraussetzungen erfüllt sein. Sind die Voraussetzungen gegeben, wird der Vertrag für den Kabel-TV-Anschluss von der KTK bestätigt und der Anschluss an das Kabelnetz hergestellt. Die jeweils aktuellen Preise für die Herstellung des Anschlusses an das Kabelnetz der KTK sind im jeweiligen Vertragsvordruck ausgewiesen. Sind die o.g. Voraussetzungen erfüllt, kann der KTK Business Cable hergestellt werden. Die jeweils aktuellen Preise für die Herstellung des KTK Business Cable sind im Vertrag ausgewiesen.

3.1.3. Die KTK stellt den KTK Business Cable-Zugang normgerecht am Hausübergabepunkt des Kunden bereit. Der kundenseitige Ausgang des HÜP, an die die Anlagen des Kunden angeschlossen sind, stellen die Anlageneigentumsgrenze sowie die Übergabegrenze für die Dienste von KTK Business Cable dar; die Verantwortlichkeit der KTK für die Dienstbereitstellung endet am HÜP. Die einwandfreie Weiterleitung des Signals zum Aufstellungsort des Kabelmodems sowie die Einhaltung der Anforderungen für die Hausanlage (s. Punkt 3.1.4. technische Bestimmungen) gehört nicht zum Zuständigkeitsbereich der KTK und ist vom Kunden sicherzustellen.

Insbesondere werden an die Hausverteilanlage folgende Anforderungen gestellt:

3.1.4. Technische Bestimmungen

- Der Kunde hat Eingriffe, Maßnahmen, Einrichtungen oder Anwendungen zu unterlassen, welche die logische oder physische Struktur des Netzes der KTK verändern oder die Sicherheit des Netzbetriebes gefährden können.
- Die Hausanlage des Kunden muss entsprechend den geltenden Vorschriften und den anerkannten Regeln der Technik errichtet worden sein (siehe „TAB Bild und Ton“ als Bestandteil des Anschluss- und Versorgungsvertrages). Insbesondere sei auf die EN 50083-2 hingewiesen (Bestimmungen für Antennenanlagen).
- Ausreichender Frequenzbereich im Vorwärtskanal: Es müssen Signale im Bereich von 85 bis 862 MHz vom Hausübergabepunkt bis zum Kabelmodem störungsfrei übertragen werden. Dies gilt für alle passiven und aktiven Komponenten im Signalweg.
- Rückkanalfähigkeit: Es müssen Signale im Bereich von 15 bis 65 MHz vom Kabelmodem bis zum Hausübergabepunkt störungsfrei übertragen werden. Dies gilt für alle passiven und aktiven Komponenten im Signalweg.
- Entkopplung/Schirmungsmaß: Die Hausanlage muss die Schirmungsmaße der Klasse A (nach EN 50083-2) einhalten. Sollten von der Hausanlage des Kunden Signale ausgehen, die andere Kabelfernseh- oder KTK Business Cable-Teilnehmer stören, so behält sich die KTK die Abschaltung des KTK Business Cable-Zugangs des Kunden vor.

Weiterhin gelten die Vorgaben der „TAB Bild und Ton“ der KTK.

4. Serviceanfragen, Wartung und Entstörung

4.1. Entstörung

Im Rahmen einer Entstörung des KTK Business Cable kann die KTK die Komponenten HÜP, Rückkanalverstärker und Kabelanschluss-/Multimediodose untersuchen. Sollten diese die Ursache der Störung sein, so tauscht die KTK diese aus. Ebenso untersucht die KTK die Hausverkabelung zwischen HÜP, Rückkanalverstärker und Kabelanschluss-/Multimediodose und zeigt eventuelle Fehlerquellen zur Reparatur durch den Kunden an.

4.2. 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.

Setzt der Kunde wie unter Punkt 2.2. beschrieben ein eigenes Endgerät, so ein leistet die KTK nur eine Entstörung bis zum HÜP.

4.3. SLA

Der „KTK Business Cable“ Anschluss verfügt über den SLA „Silber“. Die Definitionen der dazu gehörenden Supportzeiten und Wege ist im Dokument „SLA“ beschrieben.

4.4. 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.

5. Ansprechpartner

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