

Leistungsbeschreibung

Für Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business

Stand: 01/2019

The Kelag-Connect logo, featuring the text "Kelag-Connect" in white, sans-serif font on a dark green rectangular background.

**Kelag-
Connect**

A diagram consisting of two circles. The left circle is white with a green outline and contains the text "Direkt in Ihr Unternehmen". The right circle is solid light green and contains the text "100 % Glasfasernetz".

**Direkt in Ihr
Unternehmen**

**100 %
Glasfasernetz**

KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft
Arnulfplatz 2
9020 Klagenfurt am Wörthersee

T: 0463 525 1100

connect@kelag.at

www.kelag.at/connect

INHALTSVERZEICHNIS

1	Allgemein	1
2	Leistungsbeschreibung	2
2.1	Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business.....	2
3	Voraussetzungen.....	3
3.1	Physikalische Verfügbarkeit.....	3
3.2	Voraussetzungen für die Realisierung	3
3.3	Rechtliche Voraussetzungen	3
3.4	Bereitstellungsfristen	3
4	Serviceübergabe.....	4
4.1	Serviceübergabepunkt	4
4.2	Zeitpunkt der Serviceübergabe/Bereitstellungsfrist	4
4.3	Verantwortlichkeiten und Eigentum.....	4
5	Servicemanagement.....	5
5.1	Allgemeine Anfragen	5
5.2	Störungsmeldung.....	5
5.3	Service-Level-Definition SLA Basic.....	5
5.4	Leistungsmerkmale des SLA Basic	5
5.5	Erläuterung der Begriffe	6
5.6	Wartung.....	6
6	Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen	7
6.1	Meldepflicht	7
6.2	Ansprechstelle beim Kunden	7
6.3	Zutritt zu Einrichtungen der Kelag.....	7

1 ALLGEMEIN

Die Kelag erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Service Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz AGB genannt), die Sie unter <http://www.kelag.at> finden, sowie zu den Bedingungen, die in dieser Leistungsbeschreibung, den Service Level Agreements und den Entgelten im jeweiligen Angebot enthalten sind.

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten. Alle Angaben beziehen sich darauf, dass die Realisierung mit Kelag-eigener Netzwerkinfrastruktur erfolgt. Hierbei ist optional auch eine redundante Anbindung von Kundenstandorten grundsätzlich möglich.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Unternehmer i. S. d. § 1 KSchG.

2 LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Im Rahmen von Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business stellt Kelag eine asymmetrische Anbindung an das Internet mit unlimitiertem Datentransfervolumen zur Verfügung.

Diese Anbindung wird über Glasfaser realisiert.

Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit hergestellt werden. Die Übergabe am CPE erfolgt auf Basis Kupfer oder LWL.

2.1 KELAG-CONNECT GLASFASER-INTERNET BUSINESS

Das Service Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business beinhaltet folgende Leistungen:

- Asymmetrische Bandbreiten mit geringer Latenz
- Unlimitiertes Datentransfervolumen
- Übergabeschnittstelle auf Basis Ethernet
- 24 x 7 x 365 Monitoring durch System-Operation-Center
- Support Hotline +43 463 525 1102
- Anbindung über mehrere Backbone-Provider
- Europaweit zehn Peering-Points
- Eine statische IP-Adresse (auf Wunsch)

Folgende Produktausprägungen stehen dem Kunden zur Auswahl:

Produktausprägung	Download ¹	Upload ¹
Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business Small	50 Mbit/s	10 Mbit/s
Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business Standard	100 Mbit/s	20 Mbit/s
Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business Large	200 Mbit/s	40 Mbit/s
Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business X-Large	500 Mbit/s	100 Mbit/s

¹
maximale Bandbreite im geteilt genutzten Netzwerk

3 VORAUSSETZUNGEN

3.1 PHYSIKALISCHE VERFÜGBARKEIT

Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business ist grundsätzlich überall dort verfügbar, wo die infrastrukturelle Möglichkeit der Anbindung an das Glasfasernetz der Kelag besteht. Insbesondere bedeutet dies die Erreichbarkeit des Standortes vom Kelag-Glasfasernetz bis zum Infrastruktur-Übergabepunkt (i. A. Grundstücksgrenze).

3.2 VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE REALISIERUNG

Als notwendige Voraussetzung für die Zurverfügungstellung des Service durch die Kelag sind vom Kunden auf eigene Kosten und Risiken folgende Voraussetzungen zu schaffen:

- Fachgerecht verlegte und druckfeste Leerrohrverbindung (mind. DN 32) vom Infrastruktur-Übergabepunkt bis zum kundeneigenen Gebäudeeintrittspunkt²
- Wegerechte für das von der Kelag zur Verfügung gestellte LWL-Kabel vom Infrastruktur-Übergabepunkt bis zum Gebäudeeintrittspunkt
- Ausreichend Platz für Aufstellung, Betrieb und Wartung für das von der Kelag zur Verfügung gestellte aktive und passive Equipment (i. A. CPE und Patchpanel, siehe dazu 4.1)
- Funktionstüchtige Netzwerkverkabelung (Ethernet, IEEE 802.3) ab dem Übergabepunkt der Kelag (Standard: Port des CPEs)
- Energieversorgung (230 VAC) mit entsprechender Leistung
- Dem technischen Personal der Kelag ist freier Zugang zur Anschlussleitung und zum gewünschten Übergabepunkt der Services zu gewähren, um sämtliche erforderliche Leistungen zur Inbetriebnahme, Störungsbehebungen und Wartung durchführen zu können
- Der Betriebsort des CPEs muss die üblichen Rahmenbedingungen für den Betrieb elektrischer Geräte erfüllen.

3.3 RECHTLICHE VORAUSSETZUNGEN

Details hierzu sind den AGB für Telekommunikationsdienstleistungen der Kelag in der geltenden Fassung zu entnehmen.

3.4 BEREITSTELLUNGSFRISTEN

Die Realisierungszeiten sind abhängig von den infrastrukturellen Möglichkeiten an den gewünschten Standorten und werden daher im jeweiligen Angebot angegeben.

Weitere Details sind in den AGB für Telekommunikationsdienstleistungen geregelt.

²i. A. wird im Zugangspunkt das von außen zugeführte und von der Kelag zur Verfügung gestellte Glasfaserkabel mit dem kundenseitigen Glasfaser-Gebäudenetz (Innenkabel) verbunden oder terminiert. Vergleiche dazu *BMVIT Planungsleitfaden Indoor, Jänner 2017, Stichwort Zugangspunkt*.

4 SERVICEÜBERGABE

4.1 SERVICEÜBERGABEPUNKT

Die Übergabe des Service erfolgt durch aktives und passives Equipment (Customer-Premises-Equipment, CPE), das für die Dauer der Vertragslaufzeit von der Kelag zur Verfügung gestellt wird. Der Austausch oder die Reparatur des Endgeräts obliegt der Kelag. Der Serviceübergabepunkt ist ein Anschluss-Port auf dem CPE auf Basis Kupfer oder LWL. Ein Zugriff auf das CPE seitens des Kunden, anders als für die Service-Erbringung notwendig, ist nicht gestattet. Nicht von Kelag bereitgestellte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

4.2 ZEITPUNKT DER SERVICEÜBERGABE/BEREITSTELLUNGSFRIST

Nach der Herstellung und Inbetriebnahme des Service übergibt die Kelag dem Kunden eine Fertigstellungsmeldung als Nachweis für die korrekte Umsetzung. Diese umfasst zumindest die folgenden Inhalte:

- Allgemeine Zugangsinformationen (Servicebezeichnung, Kundennummer, Standort, Typ, Bandbreite, ...)
- Technische Informationen (Position, Schnittstelle, Port, ...)
- IP-Adressbereich und TCP-IP-Einstellungen (für das Service Internet)
- Kontaktinformationen für Support

4.3 VERANTWORTLICHKEITEN UND EIGENTUM

Der Verantwortungsbereich der Kelag umfasst die Service-Erbringung gemäß dem vereinbarten Produkt inklusive der zur Verfügung gestellten aktiven und passiven Komponenten. Die Verantwortung für die Netzinfrastruktur endet am vereinbarten Infrastruktur-Übergabepunkt.

Sämtliche von der Kelag zur Verfügung gestellten Materialien und Komponenten (insbesondere CPE, Patchpanel, Glasfaserkabel, ...) verbleiben im Eigentum der Kelag und dürfen ausschließlich für Zwecke und Leistungen der Kelag eingesetzt werden. Die installierten Komponenten (insbesondere CPE, Patchpanels) sind nach Vertragsende frei Haus an die Kelag zu übermitteln. Das bis zum Zugangspunkt eingebrachte Glasfaserkabel verbleibt nach Wahl der Kelag vor Ort.

5 SERVICEMANAGEMENT

5.1 ALLGEMEINE ANFRAGEN

Auskunft über Produkte, Rechnungen, etc. erhalten Sie an Werktagen von 8:00 – 16:00 Uhr per

- Telefon unter +43 463 525 1100 oder per
- E-Mail unter connect@kelag.at

5.2 STÖRUNGSMELDUNG

Es steht Ihnen die KELAG-Störungshotline Mo - Do 07:00 - 16:30 und Fr 07:00 - 14:00 Uhr per Telefon unter +43 463 525 1102 zur Verfügung.

5.3 SERVICE-LEVEL-DEFINITION SLA BASIC

Kelag beseitigt unverzüglich Störungen der technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, soweit diese Störungen im Verantwortungsbereich der Kelag liegen. Bei Störungen, die auf ausdrücklichen Kundenwunsch außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten behoben werden sollen, sowie bei Störungen, die vom Kunden zu verantworten sind, ist die Kelag berechtigt, die zur Entstörung erbrachten notwendigen und zweckentsprechenden Leistungen und Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

5.4 LEISTUNGSMERKMALE DES SLA BASIC

	SLA Basic
Verfügbarkeit pro Jahr	99%
Störungsannahme	Mo-Do 07:00-16:30 Fr 07:00-14:00
Servicebereitschaft	Mo-Do 07:00-16:30 Fr 07:00-14:00
Reaktionszeit	< 4h
Statusmeldung	Nein
Entstördauer	< 24h ausgenommen infrastrukturelle Ursachen und Elementarereignisse
Eskalationsprozedur	Nein
Störungsdokumentation	Troubleticket
Wartungsfenster	Mo – So 20:00 – 08:00
Wartungsankündigung	24 Stunden innerhalb des Wartungsfensters, 5 Tage außerhalb des Wartungsfensters

Für die Produkte von Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business steht optional ein weiteres Service Level Agreement, SLA Premium, zur Verfügung. Eine genaue Beschreibung der Leistungen des SLA Basic und SLA Premium kann dem Dokument „Leistungsbeschreibung Kelag-Connect SLA Dienste“ entnommen werden.

5.5 ERLÄUTERUNG DER BEGRIFFE

Störungsannahme

Der Zeitpunkt der Entgegennahme einer Störungsmeldung.

Servicebereitschaft

Der Zeitbereich für die Entgegennahme einer Störungsmeldung und für die Durchführung von Entstörmungsmaßnahmen.

Reaktionszeit

Die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Störungsannahmezeit bis zur Einleitung der Gegenmaßnahmen zur Behebung der Störung innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

Entstördauer

Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem Ende der Störungsbehebung.

5.6 WARTUNG

Um die Servicequalität auf den für den Kunden gewohnt hohen Standard halten zu können, ist von Kelag eine regelmäßige und geplante Wartung der für die Erbringung der Services von Kelag eingesetzten Hard- und Software erforderlich. Darin enthalten sind alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, wie Reparatur bzw. der Ersatz defekter Teile oder Systeme und die Wartung und Weiterentwicklung sämtlicher eingesetzter Software.

Wartungsarbeiten, in denen Unterbrechungen bzw. kurzfristige Ausfälle der Services möglich sein können, werden in vordefinierten Wartungsfenstern von 20:00 Uhr bis 08:00 Uhr durchgeführt. Alle betroffenen Kunden des Servicelevel Basic werden einen Tag im Voraus darüber verständigt. Dabei werden die Kunden im Detail über den Zeitpunkt und die voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Die Kelag behält sich vor, die gegebenenfalls mit dem Kunden abgestimmte Zeit des definierten Wartungsfensters zu ändern.

Für kurzfristige, unaufschiebbare Arbeiten der Kelag, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können Wartungen außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

6 BESONDERE VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN BEI STÖRUNGEN

6.1 MELDEPFLICHT

Der Kunde ist verpflichtet, die Kelag von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (LWL-Verbindung, CPE, Stromversorgung, usw.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Meldepflicht, übernimmt die Kelag für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Meldung resultieren, keine Haftung und Kosten.

6.2 ANSPRECHSTELLE BEIM KUNDEN

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

6.3 ZUTRITT ZU EINRICHTUNGEN DER KELAG

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Kelag und deren Beauftragten unverzüglich der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Kelag bereitgestellt und gewartet werden, zu ermöglichen.