

Leistungsbeschreibung KielNET-SDSL-Anschluss

1. Gegenstand

Der KielNET-SDSL-Anschluss der KielNET GmbH (nachfolgend KielNET) ist ein symmetrischer Breitbandzugang in das Internet oder in das Netz der KielNET.

2. Anschluss

KielNET stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten ein Festnetzanschluss mit SDSL zur Verfügung als Zugang zum Internet.

KielNET hält hierbei eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonanschlusseinheit (TAE) in den Kundenräumen einschließlich der TAE-Dose liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

Bei der Festlegung des Bereitstellungstermins und des für die Schaltung notwendigen Zeitfensters ist KielNET an die gesetzlichen Vorgaben und Vorleistungsbedingungen gebunden.

Folgende Produkte verfügen über einen KielNET-SDSL-Anschluss:

- KielNET *SDSL 2,3M*
- KielNET *SDSL 5,7M*

2.1. Installation

Für die Dauer des Vertragsverhältnisses wird dem Kunden ein SDSL-Modem kostenfrei zur Verfügung gestellt. Das Modem verbleibt im Eigentum der KielNET und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Das Modem wird vom Kunden selbständig installiert. Sofern gewünscht, kann die Installation kostenpflichtig von KielNET übernommen werden. Zusätzliche Installationsaufgaben, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des KielNET-Anschlusses stehen, berechnet KielNET gesondert nach Aufwand.

3. Leistungen

Die nachfolgend genannten Leistungen können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der angeschalteten Einrichtung des Kunden unterstützt werden und, soweit erforderlich, am Anschluss des angerufenen Gesprächspartners verfügbar sind.

3.1. Verfügbare Bandbreite

Produkt	Downstream, bis zu	Upstream, bis zu
KielNET <i>SDSL 2,3M</i>	2.304 kBit/s	2.304 kBit/s
KielNET <i>SDSL 5,7M</i>	5.760 kBit/s	5.760 kBit/s

Die realen Nutzbandbreiten sind abhängig von verschiedenen, zum Teil nicht von KielNET vertretbaren Einflüssen des Zugangsnetzes sowie des Internets ab. Daher kann keine bestimmte Bandbreite garantiert werden.

3.2. Internetzugang

KielNET ermöglicht dem Kunden eine pauschale Breitbandverbindung in das Internet und stellt hierfür einen Nutzungszugang bereit. Genutzte Datenvolumen und Verbindungsminuten sind im Grundpreis pauschal vergolten.

3.3. IP-Adressen

KielNET ermöglicht dem Kunden die Nutzung von bis zu 8 zusammenhängenden IP-Adressen. Darin enthalten sind bereits eventuell notwendige interne Broadcast- und Netz-Adressen. Die zugewiesenen IP-Adressen sind jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat durch KielNET änderbar.

3.4. Zusätzliche Leistungen

KielNET bietet nach jeweiliger Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen an, die mit gesonderten Entgelten berechnet werden. Die für die Einrichtung, Nut-

Leistungsbeschreibung KielNET-SDSL-Anschluss

zung bzw. Änderung anfallenden Entgelte sind in der gültigen Preisliste ausgewiesen. Einige Leistungen können vom Kunden nur genutzt werden, wenn diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

- **Quality of Service**

Auf Wunsch garantiert KielNET für die Produkte der KielNET SDSL-Familie eine feste Bandbreite. Diese Garantie kann aus technischen Gründen ausschließlich innerhalb des Netzes der KielNET gewährt werden.

4. Rechnung

Der Kunde erhält von KielNET eine monatliche Telekommunikationsrechnung. Soweit der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt, wird der Rechnungsbetrag nach Rechnungseingang sofort fällig.

5. Standard Service-Level Agreements (SLA) / Entstörung

KielNET beseitigt unverzüglich Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Verantwortungsbereich von KielNET endet am SDSL-Modem, solange es sich um ein Endgerät der KielNET handelt. Alle anderen angeschlossenen Endgeräte sowie alle an das Modem angeschlossene Geräte unterliegen der Verantwortung des Kunden.

- **Verfügbarkeit**

Verbindungsdienstleistungen am KielNET-SDSL-Anschluss werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten im Netz der KielNET mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5% im Kalenderjahresdurchschnitt bereitgestellt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 2:00 und 6:00 Uhr statt.

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit aufgrund von KielNET zu vertretender Gründe ist der Kunde berechtigt, eine anteilige Gutschrift in Höhe von bis zu einem monatlichen Grundpreis geltend zu machen. Der Nachweis obliegt dem Kunden.

- **Annahme der Störmeldung**

Störmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der KielNET Servicrufnummer 0431-2219141 entgegengenommen.

- **Entstörungsfrist**

Bei Störungen am KielNET-SDSL-Anschluss beginnt die Entstörung Werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr innerhalb von 2 Stunden nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit).

Bei Störungen, die außerhalb dieser Zeit eingehen, wird mit der Entstörung am nächsten Werktag (nicht an Feiertagen und Wochenenden) begonnen. Ziel der Entstörung ist es, dass der Kunde am KielNET-DSL-Anschluss wieder Verbindungen zum Internet aufbauen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 24 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Zeitpunkt zwischen 17:00 und 8:00 Uhr bzw. auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fortgesetzt.

Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von KielNET zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls kann der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit des KielNET-Anschlusses eine Gutschrift in Höhe von 15% des monatlichen Grundpreises geltend machen. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.

- **Information des Kunden**

Der Kunde erhält nach erfolgter Entstörung bzw. spätestens nach Überschreiten der maximalen Entstörzeit eine Fertigmeldung oder eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand. Danach erfolgt Montag bis Freitag täglich eine Zwischenmeldung bis zur Störungsbehebung.

Leistungsbeschreibung KielNET-SDSL-Anschluss

- **Sonstiges**

Stellt sich nach einer Störmeldung durch den Kunden heraus, dass keine Störung bei KielNET vorlag, ist der Kunde verpflichtet, alle Aufwendungen, die für eine Überprüfung der Störmeldung nötig waren, der KielNET zu ersetzen.

7. Erweiterter Service Level Agreement (SLA Plus) / Entstörung

Ein SLA Plus kann gesondert mit KielNET vereinbart werden, alternativ gelten die Standard-SLA.

- **Verfügbarkeit**

Verbindungsleistungen am KielNET-SDSL-Anschluss mit SLA Plus im Netz der KielNET werden mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99% im Kalenderjahresdurchschnitt bereitgestellt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 2:00 und 6:00 Uhr statt. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netzbetreiber können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten in diesen Netzen die Übertragungsart, Leistungsmerkmale, Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit ändern.

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit aufgrund von KielNET zu vertretender Gründe ist der Kunde berechtigt, eine anteilige Gutschrift in Höhe von bis zu einem monatlichen Grundpreis geltend zu machen. Der Nachweis obliegt dem Kunden.

- **Annahme der Störmeldung**

Störmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der KielNET Servicrufnummer 0431-2219141 entgegengenommen.

- **Entstörungsfrist**

Bei Störungen am KielNET-DSL-Anschluss beginnt die Entstörung täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr innerhalb von 1 Stunde nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit).

Ziel der Entstörung ist es, dass der Kunde am KielNET-DSL-Anschluss wieder Verbindungen zum Internet aufbauen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 12 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden.

Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von KielNET zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls kann der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit des KielNET-Anschlusses eine Gutschrift in Höhe von 30% des monatlichen Grundpreises geltend machen. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.