

## Service Level Agreement „Standard“ / SLA „Standard“

### 1. Allgemeines

Die KGT new media erbringt die im Folgenden beschriebenen Leistungen auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie der jeweiligen regionalen Gegebenheiten. Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KGT new media.

### 2. Standardleistung

#### 2.1 Allgemeines

KGT new media überlässt dem Kunden für den Zugang zum Point of Presence (PoP) des IP-Backbones Zugangsleitungen. Die Zugangsleitungen sind Bestandteile des Dienstes und können nicht für andere Dienste genutzt werden.

#### 2.2 Anschlusstypen

##### 2.2.1 Festanschlüsse

Entsprechend dem Übertragungsbedarf und Standort einer Lokation werden Standardfestverbindungen (SFV), SDSL oder WLL zur Verfügung gestellt. KGT new media stellt einen Router (CPE), gegen eine in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes festgelegten einmaligen Betrag zur Verfügung. Der Router gilt als Abschluss des Netzes zur Anschaltung des kundeneigenen LAN und ist mit folgenden LAN-Schnittstellen ausgerüstet:

- Bandbreiten bis 2 Mbit/s: 10-BaseT (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3)
- Bandbreiten von bis zu 34 Mbit/s: 100-BaseT (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3u)
- Bandbreiten bis zu 1 Gbit/s: 1000-BaseSX oder 1000-BaseLX (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3z)

Wird der Router dem Kunden in Leihstellung überlassen, so ist dieser nach Beendigung der Nutzungsperiode innerhalb von 14 Tagen an KGT new media zurückzuführen. Der Kunde nimmt den Anschluss des Routers innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt vor, um KGT new media die Inbetriebnahme des Festanschlusses zu ermöglichen. Als Beginn der Nutzungsperiode wird bei Festanschlüssen der Tag der Bereitstellung der Leistung gewertet. T-DSL Anschlüsse (ADSL und T-DSL symmetrisch) unterliegen einer Zwangstrennung alle 24 Stunden. Die Verbindung wird danach sofort wieder aufgebaut. ADSL2+ arbeitet im rate-adaptive mode, d.h. die Bandbreite wird bei jedem Aufbau der Verbindung entsprechend der Leitungsqualität ausgehandelt. Eine Zustandekommen der Verbindung mit der theoretischen Maximalbandbreite kann nicht garantiert werden.

##### 2.2.2 Einwahlzugänge

Bei Einwahlzugängen handelt es sich um Zugänge zum KGT new media Netz, bei denen KGT new media lediglich geeignete Zugangsdaten (Benutzername, Passwort etc.), nicht jedoch den physikalischen Anschluss als solches zur Verfügung

über einen T-DSL Anschluss sein. Als Beginn der Nutzungsperiode wird bei Einwahlzugängen der Tag der Übermittlung der Zugangsdaten durch KGT new media gewertet.

#### 2.3 IP-Routing

Das Routing der Kundendaten über das IP-Backbone basiert auf den standardisierten Verfahren und Protokollen des Internets.

#### 2.4 Dienstgüte (Quality of Service – QoS)

##### 2.4.1 Verfügbarkeit Festanschlüsse

Die Zugangsleitung wird von KGT new media in der Regel nur bei solchen Carriern beauftragt, die eine mittlere Verfügbarkeit von mindestens 98% im Jahresdurchschnitt garantieren. Für die Berechnung einer Ausfallzeit bleiben folgende Umstände unberücksichtigt:

- Geplante Unterbrechungen wegen rechtzeitig angekündigter Wartungsfenster
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht in der Kontrolle von KGT new media liegen (z.B. höhere Gewalt). Verfügbarkeit ist definiert als der Zeitraum, in dem es möglich ist, IP-Pakete über den Anschluss zu senden und zu empfangen. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind angekündigte Wartungsfenster sowie Unterbrechungen, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Bei einer von KGT new media zu vertretenden Unterschreitung der im Vertrag für das jeweilige Produkte zugesagten Verfügbarkeit, erhält der Kunde eine entsprechend anteilige Rückerstattung der Monatspauschale

##### 2.4.2 Verfügbarkeit Einwahlzugänge

Bei Einwahlzugängen gem. 2.2.2 gewährleistet KGT new media eine Verfügbarkeit der Einwahlplattform von 97% im Jahresdurchschnitt. Für die Verfügbarkeit des vom Kunden verwendeten Anschlusses kann KGT new media keine Garantie geben und im Störfall des Anschlusses keinen Support leisten.

##### 2.4.3 Wartungsfenster

- die im Folgenden genannten Zeiten sind Ortszeiten
- um die Funktionsfähigkeit zu erhalten und neue Techniken zu integrieren, werden regelmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt
- geplante Maßnahmen, die zu einer Außerbetriebnahme von Knoten und/oder der Leitzentrale führen oder größere Beeinträchtigungen innerhalb des Kundennetzes zur Folge haben, werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Regel an Wochenenden zwischen 1.00 und 6.00 Uhr oder in sonstigen Zeiten nach Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt
- für kleinere Wartungsarbeiten steht KGT new media ein tägliches Wartungsfenster von 1.00 bis 3.00 Uhr zur Verfügung
- geplante Wartungsarbeiten werden bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt
- darüber hinaus ist KGT new media bemüht, die Anzahl, die Dauer und die Auswirkungen derartiger Maßnahmen so gering wie möglich zu halten, um

stellt. Dies können beispielsweise Einwahl per ISDN oder PPPoE-Einwahl zu beeinträchtigen

#### 2.4.4 Änderungen der vereinbarten Leistung

**2.4.4.1 Änderungen bei Wartungsarbeiten**  
Geplante Maßnahmen zur Aktivierung von Änderungen an den mit den Kunden vereinbarten Funktionalitäten im Rahmen von Wartungsarbeiten werden rechtzeitig mit genauem Aktivierungstermin den Kunden mitgeteilt, wenn diese eine nennenswerte Modifikation der Leistung zur Folge haben. KGT new media informiert die Kunden bis spätestens 72 Stunden vor solchen Maßnahmen per E-Mail oder Fax, wenn sie nicht kurzfristig zur Störungsbeseitigung oder Störungsverhinderung erforderlich wird.

**2.4.4.2 Funktionale Änderungen**  
KGT new media informiert den Kunden spätestens zwei Wochen vor der geplanten Realisierung über Änderungen des Kundennetzes, die die mit dem Kunden vereinbarten Funktionalitäten betreffen. Der Kunde erhält die Möglichkeit, sich an den Tests der Änderungen auf dem Testsystem der KGT new media zu beteiligen. Funktionale Abnahmen oder Tests von gesonderten vom Kunden geforderten Funktionen erfolgen durch den Kunden in Zusammenarbeit mit KGT new media.

**2.5 Bandbreite bei xDSL-Anschlüssen**  
Bei xDSL-basierten Anschlüssen kann die mögliche Datenrate erst nach Inbetriebnahme bestätigt und damit Vertragsbestandteil werden. Sollte im Rahmen der Inbetriebnahme eine verminderte Leistungsfähigkeit festgestellt werden, steht es dem Kunden frei, KGT new media mit einer anderen Leistung zu beauftragen, oder den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 7 Tagen nach Feststellung der verminderten Leistungsfähigkeit vorzeitig zu kündigen.

### 3. Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen werden von KGT new media grundsätzlich nur nach Absprache und auf Grundlage einer schriftlichen Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen besonderes Entgelt, das sich nach dem jeweiligen Vertrag richtet, erbracht.

den Betrieb des Kundennetzes so wenig wie möglich

#### 4. Service

KGT new media beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die im Folgenden genannten Zeiten sind Ortszeiten.

##### 4.1 Basic-Service (Standardleistung)

**4.1.1 Servicebereitschaft**  
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 10.00 bis 18.00 Uhr, soweit diese Tage keine regionalen oder bundeseinheitlichen Feiertage sind. KGT new media nimmt während der Zeiten der Servicebereitschaft Störungsmeldungen entgegen. KGT new media nimmt auch Störungsmeldungen außerhalb der Zeiten der Servicebereitschaft über eine Servicrufnummer entgegen, kann im Rahmen des Basic-Service jedoch keine definierte Entstörungsfrist für diese Störungsmeldungen zusagen.

##### 4.1.2 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die während der Servicebereitschaft gem. 4.1.1 eingehen, beseitigt KGT new media die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Ausgenommen sind Störungen, die einen Hardwareaustausch am Kundenstandort erforderlich machen. Hierbei gewährleistet KGT new media lediglich den schnellstmöglichen Versand des Austauschgeräts mit einem geeigneten Express-Dienstleister. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18.00 Uhr, samstags, sonntags oder an regionalen bzw. bundeseinheitlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen regionalen oder bundeseinheitlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

##### 4.1.3 Terminvereinbarung

KGT new media vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch des Servicetechnikers für vormittags oder nachmittags. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzliche Anfahrt berechnet.

##### 4.1.4 Zwischenmeldung

KGT new media teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft innerhalb von spätestens sechs Stunden nach der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn ein telefonische Rückrufnummer angegeben wurde. Im Übrigen gilt 4.1.2 entsprechend.

##### 4.1.5 Rückmeldung

KGT new media informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung per Telefon, Fax oder E-Mail.