

Leistungsbeschreibung bkdat.net

Überblick

Inhalt dieses Dokuments ist eine detaillierte Produkt- und Leistungsbeschreibung über den Telefonie- und Internetdienst der Firma bkdat.net.

Inhaltsverzeichnis:

1. Technische Beschreibung

1.1 Geografische Zuordnung von Nummern

1.2 Portierung

1.3 Rufnummernanzeige (CLIP)

1.4 Anonymruf (CLIR)

2. Garantierte Einrichtungs-/Inbetriebnahmezeiten

3. Installation

4. Endgeräte

5. Verfügbarkeit

6. Wartung

6.1 Wartungsarbeiten bei Störungsmeldung

6.2 Wartungsarbeiten zur Störungsbehebung Vorort

6.3 Fernwartungszeiten und Supporthotline +43 3848 20222

1. Technische Beschreibung

Den Breitbandinternetdienst bietet bkdat.net über HFC –Netze (**H**ybrid-**F**ibre-**C**oax) an. Diese Netze übertragen im Vorwärtsfrequenzbereich von 85 – 860 MHz und im Rückwegbereich von 5 – 65 MHz.

Der angebotene Breitbandinternetdienst wird mit Bandbreiten im Downloadbereich von 1024 kb/s – 8192 Kb/s angeboten. Für den Upload stehen Bandbreiten von 256 Kb/s – 2048 Kb/s zur Verfügung. Die jeweiligen Netzzugangsleistungen sind auf dem Tarifblatt ersichtlich. Die angebotenen Datenvolumen sind bis auf den derzeitigen bkdat.net Start Tarif (1 GB Transfervolumen) unlimitiert.

Um eine MGCP/PacketCable-basierte paketerorientierte Vermittlung von Voice Daten über das IP-Zugangsnetzwerk zu gewährleisten, werden auf den Kundenstandorten für dieses Service Kabelmodems mit e-MTA (embedded Media Terminal Adapter) Funktionalität eingesetzt.

Dabei erfolgt die Kommunikation des Kabelmodems mit dem Netzwerk selbst auf die herkömmliche Art und Weise. Das Provisioning der e-MTA Device erfolgt unter Ausnutzung der DHCP-Option 122 basierend auf RFC3495 durch die Serviceplattform von UPC Austria GmbH.

Die e-MTA Geräte und die Serviceplattform kommunizieren dabei über ein privates IP-Netz. Bkdat.net stellt dabei das Routing der Daten vom Kundenstandort über das Zugangs- und Weitverkehrsnetz zur UPC Austria GmbH Serviceplattform sicher. Insbesondere wird dabei sichergestellt, dass der Transport von DHCP, TFTP und BOOTP Protokolldaten ungehindert erfolgen kann. Die über diese Zugangsplattform übermittelten Sprach- und Signalisierungsdaten werden in weiterer Folge von einem Media Gateway als Teil der UPC Austria GmbH Serviceplattform in TDM-basierte Telefoniedaten umgewandelt und zur weiteren Vermittlung im PDTN an die Vermittlungseinrichtungen der UPC Austria GmbH übergeben.

1.1 Geografische Zuordnung von Rufnummern

Der fixe Netzabschlusspunkt am Modem (korrelierend mit der angegebenen Adresse) darf vom Kunden nicht verändert werden, sofern er eine geografische Rufnummer eingerichtet hat.

1.2 Portierung

Der Kunde kann Rufnummern aus dem nationalen Netz und Diensterufnummern (sofern sie technisch portierbar sind) in das Netz von bkdat.net mitnehmen. Dies wird als Portierung bezeichnet und kostet einmal € 25,20 inkl. 20% USt pro Rufnummer.

1.3 Rufnummernanzeige (CLIP)

Dem gerufenen digitalen Telefon Einzelanschluss werden Informationen über die Rufnummer übermittelt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen

übermittelt. Die Rufnummernanzeige unterbleibt jedoch, wenn die Rufnummernanzeige vom anrufenden Anschluss beim gerufenen Anschluss unterdrückt wird (CLIR).

Die Anzeige der Rufnummer des Rufenden am Endgerät des Gerufenen muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden.

1.4 Anonymruf (CLIR)

Bei diesem Dienst wird die Anzeige von Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss unterdrückt.

Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Die Anzeige wird ständig verhindert
- Die Anzeige wird von Kunden im Einzelfall verhindert (standardmäßig als Grundeinstellung eingerichtet)

2. Garantierte Einrichtungs-/Inbetriebnahmezeiten

Nach der Übergabe und Annahme des Anschlussvertrages oder schriftliche Bestellung durch den Kunden garantiert bkdat.net eine Inbetriebnahme der angebotenen Dienste innerhalb von 14 Tagen.

3. Installation

Das Kabelmodem wird durch einen Servicetechniker der Firma bkdat.net angeschlossen und funktionsbereit dem Kunden übergeben.

4. Endgeräte

An das von bkdat.net beigestellte Kabelmodem kann an die RJ12 Anschlüsse jedes herkömmlich analoge Telefon und an die Ethernetschnittstelle RJ45 (Breitbandanschluss) können die Netzwerkkomponenten (PC, Router oder Switch) angeschlossen werden.

5. Verfügbarkeit

Bkdat.net ist darum bemüht, die vertraglich vereinbarten Dienste gemäß den technischen Spezifikationen ohne Unterbrechung aufrecht zu erhalten. Unterbrechungen des Dienstes können in Folge von Wartungsarbeiten und Ausfällen auftreten.

Die Verfügbarkeit der Dienste wird berechnet, indem die Gesamtminuten pro Jahr, in dem der Dienst verfügbar war, durch die Gesamtminuten eines Jahres – abzüglich der geplanten Wartungsfenster – geteilt wird.

Verfügbarkeit = $\frac{\text{Minuten innerhalb eines Jahres, in denen der Dienst verfügbar war}}{525\,600 \text{ Minuten} - \text{geplante Wartungsfenster}}$

Der Beobachtungszeitraum über die vergangenen fünf Betriebsjahre ergab eine Verfügbarkeit von 99,9%.

Zentrale Einheiten (wie Stromversorgungen und Router usw.) der Firma bkdat.net sind entweder redundant oder hochverfügbar ausgeführt, somit kann eine hohe Betriebssicherheit gewährleistet werden.

6. Wartung

Bkdat.net gibt geplante Wartungsarbeiten mindestens vier Tage im Vorhinein bekannt.

Folgende Angaben sind in dieser Mitteilung enthalten:

- Beginn der geplanten Wartungsarbeiten
- Erwartete Dauer der entsprechenden Tätigkeiten
- Art der zu erwartenden Unterbrechung des Dienstes

6.1 Wartungsarbeiten bei Störungsmeldung

Der Kunde informiert bkdat.net über einen von ihm selbst entdeckten Störfall per Telefon oder E-Mail. Diese Meldungen werden über ein Ticketsystem registriert. Nach der Registrierung werden jene Daten erhoben, die für die Identifizierung dieses Dienstes erforderlich sind. Zur Verkürzung der Reparaturzeit nimmt der Techniker mit dem Vertragspartner Kontakt auf. Kann die Störung nicht per Fernwartung behoben werden, wird ein Termin zur Störungsbehebung Vorort vereinbart.

6.2 Wartungszeiten zur Störungsbehebung Vorort

Mo – Do von 7.30 – 16.00 Uhr

Fr von 7.30 – 12.00 Uhr

6.3 Fernwartungszeiten und Supporthotline +43 3848 20222

Mo – Fr von 8.00 – 21.00 Uhr

Sa, So und Feiertag von 9.00 – 12.00 Uhr und von 14.00 – 19.00 Uhr