

TV-KABELFERNSEHEN PRIVAT

Leistungsbeschreibungen gültig ab 7.4.2015

INHALT:

1. Beschreibung
2. Leistungsumfang
3. Technisches
4. Störungen & Wartung
5. Service Level Agreement

1. BESCHREIBUNG

Bei „TV-Kabelfernsehen privat“ wird der Anschluss ans Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH über Lichtwellenleiter hergestellt. Die Stadtwerke Schwaz GmbH ist bemüht dieses eigene Netz sukzessive auszubauen und zu erweitern. „TV-Kabelfernsehen privat“ richtet sich vor allem an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes. Es umfasst grundsätzlich die Anbindung an das Kabel-TV Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH und die leihweise Überlassung des Übergabepunktes (TV-Node), der den Anschluss über herkömmliche HF-Verteilung bzw. HF-Installationen ermöglicht.

2. LEISTUNGSUMFANG

„TV-Kabelfernsehen privat“ ermöglicht den Empfang von analogen und digitalen Fernseh- und Radioprogrammen nach dem DVB-C Standard laut Senderliste (siehe www.schwaz.net)
Die Qualität des von der Stadtwerke Schwaz GmbH zur Verfügung gestellten Anschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, bei Reparatur und Wartungsarbeiten oder bei anderen mit dem Kabelbetrieb einhergehenden Störungen kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung von Kabelfernsehen kommen.

Der Anschlusspunkt und die Servicegrenze werden wie folgt definiert: Die Regelung zum Anschlusspunkt entnehmen Sie bitte den „Sonderbestimmungen für Kabelfernsehen der Stadtwerke Schwaz GmbH (digital TV)“ unter www.schwaz.net
Als Servicegrenze wird der TV-Node am NAP (Netzabschlusspunkt) festgelegt. An diesem Punkt (im Allgemeinen im Keller eines Gebäudes) muss ein fachgerecht installierter 230 V Stromanschluss zum Betrieb des TV-Node zur Verfügung stehen. Alle Dienste und Dienstleistungen über den Netzabschlusspunkt hinaus werden gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet.

Für die korrekte Weiterleitung der Radio- und TV-Signale über Leitungen, technische Geräte und Einrichtungen nach dem Anschlusspunkt ist die Stadtwerke Schwaz GmbH nicht verantwortlich. Installationen und Kabelführungen im Haus/Objekt bis zur Antennensteckdose sind vom Kunden auf dessen Kosten herzustellen.

Die Signalübergabe am TV-Node erfolgt mit 60 – 62 dB (je nach Gegebenheiten und verwendeten Verteilern kann daher der Einsatz eines Verstärkers notwendig werden).

Hinweis:

Die Stadtwerke Schwaz GmbH ist berechtigt, das Digital TV Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 120 digital übermittelte TV-Programme (10 davon in HD) als vereinbart gelten. Bitte beachten Sie auch, dass bei ausländischen TV-Sendern die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Österreich abhängig sind, auf die die Stadtwerke Schwaz GmbH keinen Einfluss hat.

Ablauf der Herstellung:

Nach Anfrage des Kunden prüft die Stadtwerke Schwaz GmbH ob am Standort des Kunden ein Anschluss an das eigene Glasfasernetz möglich ist. Der Kunde erhält von der Stadtwerke Schwaz GmbH im Anschluss ein Angebot. Nach erfolgter Bestellung durch den Kunden wird nach Zeitpunkt des Bestelleingangs gereiht und dementsprechend mit der Herstellung des Anschlusses begonnen. Die Herstellungsdauer beträgt 3-8 Wochen nach Bestelleingang.

Die Inbetriebnahme erfolgt durch einen Servicetechniker der Stadtwerke Schwaz GmbH.

Für Kundenendgeräte übernimmt die Stadtwerke Schwaz GmbH keine Garantie und keinen Support (z.B. Fernseher, Receiver, etc.)

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die Stadtwerke Schwaz GmbH keine Garantie und keinen Support (z. B. Fernseher, Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

Nach Vertragsbeendigung ist der TV-Node inkl. Zubehör binnen 2 Wochen wieder an die Stadtwerke Schwaz GmbH zu retournieren. Sollte der TV-Node inkl. Zubehör nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, den TV-Node inkl. Zubehör laut unseren Entgeltbestimmungen zu verrechnen. Dies gilt auch bei

Verlust oder wenn der TV-Node inkl. Zubehör nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird. Zu den Endgeräten und dem Zubehör zählen insbesondere: Netzteile, TV-Node, LWL-Patchkabel und Verteiler die von der Stadtwerke Schwaz GmbH zur Verfügung gestellt wurden

3. TECHNISCHES

Die Übergabe des TV Signals (DVB-C) erfolgt mittels TV-Node (Wandler). Der Kunde benötigt im Haus/Objekt eine entsprechende TV Verteilung auf HF Basis. Für die Antennenverkabelung ist ein 3fach geschirmtes Koaxialkabel mit 75 Ohm Impedanz und einem Schirmungsmaß von $\geq 90\text{dB}$ (EN50117) mit den passenden F-Kompressionsstecker zu empfehlen. Alle Stamm- und Steigleitungen sind mit 75 Ohm abzuschließen. Die Entkoppelung zwischen 2 beliebigen Teilnehmerdosen muss mindestens $> 30\text{ dB}$ betragen. Alle passiven Bauteile der HF Verkabelung müssen mindestens die Bandbreite 5 bis 862 MHz unterstützen.

4. STÖRUNGEN & WARTUNG

Supporthotline (allgemeiner Support, Störungsannahme):

Erreichbarkeit: Mo-Do. 07:00 bis 19:00 Uhr, Fr. 07:00 - 17:00

Verfügbarkeit Service-Techniker: Mo-Do. 07:30 – 12:00 und 13:00 – 17:00 , Fr. 07:30 – 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05242 6970 E-Mail: support@schwaz.net

Serviceeinsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Wartungsfenster: Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Di, 00:00 bis 06:00) durchgeführt. (Ausnahme bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der Stadtwerke Schwaz GmbH. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von der Stadtwerke Schwaz GmbH zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit: Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Stadtwerke Schwaz GmbH verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken!

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Garantierte Verfügbarkeit	99,1%
max. nicht verfügbare Zeit	79,00 h/Jahr
Reaktionszeiten (Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-17:00, Fr 07:30-12:00)	max. 4 h

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$