

Leistungsbeschreibung Internet-Produkte

1. Allgemeines

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Multimediaverträge im Glasfasernetz die auf Basis des Glasfasernetzes der Stadtwerke Speyer GmbH (im Folgenden SWS genannt) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen für

SWSGlasfaser 250 – SWSGlasfaser 500 – SWSGlasfaser 1000

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Die SWS behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2. Leistungen – Privatkunden

2.1 Allgemeines – Übersicht Privatkunden-Produkte

Produkt	Beschreibung des Produktes
SWSGlasfaser 250	– Telefoniedienst exklusive Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz – Internetanschluss mit 250 Mbit/s Bandbreite (Download), 125 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SWSGlasfaser 500	– Telefoniedienst inklusive Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz – Internetanschluss mit 500 Mbit/s Bandbreite (Download), 250 Mbit/s (Upload) und Flatrate
SWSGlasfaser 1000	– Telefoniedienst inklusive Telefon-Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz – Internetanschluss mit 1000 Mbit/s Bandbreite (Download), 500 Mbit/s (Upload) und Flatrate

2.2 Telefoniedienst

2.2.1 Leistung im Überblick

Bei den Produkten „Internet & Telefonie“ stellt die SWS einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle)
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen (ohne Aufpreis)
- Erweiterung auf bis zu zehn Rufnummern (mit Aufpreis)

2.2.2 Nutzungsvoraussetzungen, Endgerät

Der Telefoniedienst basiert auf dem SIP-Protokoll. Die SWS setzt SIP-Trunking ein, das heißt alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei der SWS mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu. Nutzungsvoraussetzung ist daher ein dazu kompatibles Endgerät bzw. ein dazu kompatibler Router. Die von der SWS angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWS für die Funktionsfähigkeit des Telefoniedienstes und des jeweiligen Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

2.2.3 Standardleistungen

2.2.3.1 SIP-Account

Die SWS überlässt dem Kunden/der Kundin einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden/der Kundin zur Verfügung gestellt.

2.2.3.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde/die Kundin dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

2.2.3.3 Telefonieleistungsmerkmale

Mit dem Router der SWS stehen dem Kunden/der Kundin die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung. Telefonieleistungsmerkmale, die ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes beruhen, sind in der letzten Spalte der folgenden Tabelle mit „ja“ gekennzeichnet.

¹Das Session Initiation Protocol (SIP) ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u. a. im RFC 3261 spezifiziert

Leistungsmerkmal	Beschreibung	Merkmal beruht auf Funktion des Endgerätes
Anzeige der Rufnummer des Anrufers/der Anruferin	Die Rufnummer des Anrufers/der Anruferin wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer/von der Anruferin unterdrückt wird.	ja
Übermittlung der eigenen Rufnummer	Die Rufnummer des Anschlusses wird an den/die Angerufene/n übermittelt.	ja
Anklopfen	Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf zum Beispiel durch einen Ton signalisiert.	ja
Ruhe vor dem Telefon	Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP-Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.	ja
3er-Konferenz	Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jede/r Teilnehmer/in mit jedem/jeder reden und die anderen beiden hören kann.	ja

2.2.3.4 Fax

Ein Betrieb von analogen Faxgeräten ist grundsätzlich möglich und zulässig. Der althergebrachte Dienst Fax wurde jedoch für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert. Daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes mit vorhandenen Faxgeräten nicht gewährleistet werden. Regelmäßig sind Anpassungen der Einstellungen der Faxgeräte für IP-Netze erforderlich; hierfür ist der Kunde/die Kundin verantwortlich. ISDN-PC-Karten funktionieren regelmäßig nicht. Inkompatibilitäten oder fehlerhafte Einstellungen vorhandener Geräte begründen keinen Mangel des Anschlusses. Vom Kunden / Von der Kundin durch entsprechende Störungsmeldungen veranlasste Vor-Ort-Einsätze wegen nicht funktionierender Faxübertragungen sind gegebenenfalls kostenpflichtig gemäß Preisliste.

2.2.3.5 Einschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse:

- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie zum Beispiel ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN-B-Kanal nutzen sowie die Nutzung von ISDN-PC-Karten wird nicht unterstützt.
- Der Betrieb von Sonderdiensten, wie zum Beispiel Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am Anschluss der SWS grundsätzlich möglich und zulässig. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang dieses Vertrages. Die SWS kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der SWS bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden/der Kundin und den jeweiligen Anbietern des Sonderdienstes.
- Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunknetze können aufgrund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsqualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. Die SWS ist hierfür nicht verantwortlich.
- Verbindungen in das Nicht-EU-Ausland, zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, sofern und soweit dies von der SWS mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.
- Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („Call-by-Call“)², können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich.

2.2.4 Identifizierung belästigender Anrufe

Auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin identifiziert die SWS kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde/die Kundin in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er/sie die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der/die Anrufer/in die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

2.2.5 Rufnummern

Der Telefoniedienst wird standardmäßig mit drei geografischen Rufnummern geliefert. Optional können weitere Rufnummern (insgesamt maximal zehn) gegen Entgelt laut Preisliste zusätzlich bestellt oder portiert werden.

2.2.5.1 Rufnummernportierung

Die SWS unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass bei einem Wechsel des Kunden/der Kundin von einem anderen Netzbetreiber seine/ihre bisherigen Rufnummern behalten werden können, vorausgesetzt er/sie wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde/ die Kundin das durch die SWS bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die SWS. Die SWS führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden/der Kundin durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezieller DSL-Tarife etc.) ist allein Sache des Kunden/der Kundin.

Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden/die Kundin ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn der Anbieterwechelauftrag vollständig und korrekt ausgefüllt mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der SWS eingeht.

Kommt der Kunde/die Kundin seinen/ihren Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde/die Kundin die seitens der SWS im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines/ihrer bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde/die Kundin hat auch seinen/ihren Vertrag mit der SWS zulässigerweise widerrufen.

²Sogenannte „Billigvorwahl“

2.2.5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern kann die SWS neue Einzelrufnummern zuteilen.

2.2.5.3 Notruf und Nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden/der Kundin am nächsten ist. Die SWS kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden/von der Kundin angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der/die Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen/ihren tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde/die Kundin eine ihm/ihr zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden/von der Kundin zu tragen.

Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden/bei der Kundin. Aufgrund der Stromversorgung der Anschalt-einrichtungen (zum Beispiel Fritz-Box, Genexisbox, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Der Kunde/Die Kundin ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches berechtigt.

2.2.5.4 Eintrag im Telefonbuch/Auskunftsdienste

Die Kunden der SWS haben die Möglichkeit, Ihren Telefonbucheintrag eigenständig zu erstellen. Dabei kann der Kunde/die Kundin frei entscheiden, welche Daten, wie beispielsweise seine/ihre Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis (Telefonbuch) weitergegeben werden.

2.2.5.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperren

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der SWS im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der SWS zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x.

Verbindungen zu Servicerrufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem/der Anrufer/in zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz von der SWS gesperrt. Dies betrifft unter anderem Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummernangabe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde/die Kundin die SWS mit separatem Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn/sie freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung des hierzu von der SWS beauftragten Diensteanbieters. Ansprechpartner für alle Anfragen zu diesen und Einsprüche gegen diese Rechnungen ist der jeweilige Diensteanbieter, in keinem Fall jedoch die SWS. Die SWS behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen.

Die SWS behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden/der Kundin einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die SWS dem Kunden/der Kundin auf Anfrage zur Verfügung.

2.2.5.6 Rufnummernanzeige

Bei abgehenden Anrufen wird dem/der Angerufenen die Rufnummer des Anrufers/der Anruferin übermittelt, sodass sie beim/bei der Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der/die Anrufer/in unterdrückt diese Funktion (zu dieser Möglichkeit vgl. 2.2.3.3).

2.2.6 Telefontarife

2.2.6.1 Tarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Die Telefon-Flatrate beinhaltet alle Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon unzulässige Nutzungen gemäß Ziff. 2.2.6.2. Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, zum Beispiel Sonderrufnummern, Mobilfunkverbindungen oder Auslandsverbindungen, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet. Auf die Nutzungsbeschränkungen und eine Nachberechnung bei Verstoß nach Ziff. 2.2.6.2 wird ausdrücklich hingewiesen. Die monatliche Pauschale für den Telefontarif Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz ist in den entsprechenden Produkten enthalten.

2.2.6.2 Nutzungsbeschränkungen

Für die Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz für Standardtelefonieverbindungen gilt: Der Kunde/Die Kundin darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde/Die Kundin verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- Keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen.
- Keine dauerhafte Anrufweiterleitung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten.
- Eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden/der Kundin oder der mit ihm/ihr unter der SWS genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten.
- Keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines/ihrer Haushaltes weiterzugeben.
- Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough).
- Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer oder Konferenzdienste) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde/die Kundin erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde/die Kundin unverzüglich die Verbindung zu beenden.

³ www.dastelefonbuch.de

- Keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (zum Beispiel Radio hören).
- Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden/die Kundin zur Folge haben.
- Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs ist die SWS berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist der Kunde/ die Kundin verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht der Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die SWS ist berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

Im Falle des Missbrauchs durch einen gewerblichen Kunden/eine gewerbliche Kundin ist die SWS berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen individuellen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde/die Kundin nicht schuldhaft gehandelt hat.

2.3 Internetanschluss

Die SWS vermittelt dem Kunden/der Kundin im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 4 (IPv4). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden/der Kundin über das Internet (zum Beispiel Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv4 prinzipiell nur über IPv4 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv4 nicht unterstützen, kann gegebenenfalls eingeschränkt sein. Die SWS weist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv4-fähig zu machen. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden/ bei der Kundin, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung. Die SWS ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, das heißt die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von der SWS automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWS von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWS. Der Kunde/Die Kundin hat zudem keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse. Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden/der Kundin (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden/der Kundin ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters. Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden/der Kundin aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde/die Kundin dafür verantwortlich, dass er/sie für seinen/ihren Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder Ähnliches). Bei Bedarf stellt die SWS die notwendigen Informationen dem Kunden/der Kundin zur Verfügung. Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden/der Kundin genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden/bei der Kundin) aus dem Telekommunikationsnetz von Unternehmen ist nicht möglich.

Hinweis: Für den von Unternehmen bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von Unternehmen erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Tarife/Pakete enthalten für den Kunden/die Kunden einen hinsichtlich Volumen und Zeit unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden/von der Kundin genutzten und beauftragten Anschluss.

SWSGlasfaser 250 – SWSGlasfaser 500 – SWSGlasfaser 1000

Die SWS behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, beziehungsweise den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Für die einzelnen Produkte von Unternehmen sind Internet-Router mit bestimmten Schnittstellen erforderlich: Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN – Wan-Anschluss. Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

Produktname	Feste IP-Adresse	Bandbreite Downstream max./durchschn./min	Bandbreite Upstream max./durchschn./min
SWSGlasfaser 250	nein	250/250/230 Mbit/s	125/125/110 Mbit/s
SWSGlasfaser 500	nein	500/500/480 Mbit/s	250/250/235 Mbit/s
SWSGlasfaser 1000	nein	1000/1000/980 Mbit/s	500/500/485 Mbit/s

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden/der jeweiligen Kundin des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden/der Kundin erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel: Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters, angeschlossene Endgeräte des Kunden (zum Beispiel Router, PC, Betriebssystem).

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, zum Beispiel Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern. Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen. Die SWS wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

2.3.1 Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechsellauftrages von der SWS angebotenes Produkt möglich (siehe Ziff. 2.1.). Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWS von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade gemäß AGB mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wiederauflebt und unverändert fortgesetzt wird.

2.3.2 Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die SWS behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der SWS Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (zum Beispiel durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWS die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

2.3.3 Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die Stadtwerke Speyer GmbH nutzt zur Sicherstellung der Netzqualität und -sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen:

Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde/Kundin, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungsfaktor wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfall keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

Durch die Buchung der Business-Option haben Sie die Möglichkeit, die besonderen Service-Leistungen der **SWS**Glasfaser-Produkte in Anspruch zu nehmen. Diese Leistungen werden im Folgenden kurz beschrieben. Die Besonderheiten der Business-Option sind unter anderem im Service-Level-Agreement (SLA) für die Business-Option zusammengefasst.

3.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 Prozent. Beim Abschluss der Business-Option garantieren wir Ihnen eine Anschluss- und Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5 Prozent. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit beziehungsweise werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden/der Kundin liegen;
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden/der Kundin;
- Bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen;
- Rechtmäßige Sperren;
- Höhere Gewalt.

3.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden/der Kundin begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der SWS und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jede/r Kunde/Kundin ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

3.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jede/r Kunde/Kundin ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die SWS im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWS liegt, beispielsweise ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden/der Kundin hat. Auf die Kostentragungspflicht bei unberechtigten Störungsmeldungen gemäß AGB wird hingewiesen. Der Kunde/Die Kundin ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

3.4 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält die SWS eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Die Nummer wird dem Kunden/der Kundin bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist täglich 24 Stunden zu erreichen. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal genutzt werden.

Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

3.5 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 7.00 bis 17.00 Uhr erreichbar, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.

3.6 Reaktionszeit, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt in den Standardtarifen 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden/der Kundin. Durch die Buchung der Business-Option reduziert sich die Reaktionszeit auf drei Stunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. In dieser Zeit teilt die SWS dem Kunden/der Kundin ein erstes Zwischenergebnis mit. Falls erforderlich, vereinbart die SWS beziehungsweise ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden/der Kundin einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbesondere ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden/von der Kundin zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (zum Beispiel keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß Ziffer 3.7. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

3.7 Wiederherstellungszeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Störungsannahmezeit gemäß Ziffer 3.4 eingehen, beseitigt die SWS die Störung regelmäßig innerhalb von 72 Stunden (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden/die Kundin. Für Kunden der Business-Option garantieren wir eine Wiederherstellungszeit von acht Stunden. Samstage, Sonntage oder gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz sowie (Bundesland des Dienstleisters) bleiben bei Berechnung der Frist außer Betracht. Diese Fristen gelten nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWS. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (gegebenenfalls übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (zum Beispiel die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

4. IP-TV

Die SWS erbringt bei entsprechender Beauftragung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die folgenden Leistungen: SWS IP-TV ermöglicht den Empfang digitaler TV-Sender über die SWS-Internet-Produkte in Standard-(SD), High-Definition-Auflösung (HD) sowie den Zugang zu Inhalten von ausgewählten Drittanbietern (zum Beispiel Mediatheken, Online-Videotheken) über die TV-Box (gegen Entgelt laut Preisliste). Mit dieser TV-Box können Sie die TV-Sendungen auf einem Fernsehgerät mit HDMI-Schnittstelle wiedergeben, aufzeichnen und zeitversetzt oder zu einem späteren Zeitpunkt wiedergeben. Eine zweite und dritte TV-Box wird dem Kunden/der Kundin optional, gegen gesondertes Entgelt überlassen. Das Aufzeichnen und zeitversetzte Wiedergeben von TV-Sendungen ist aus Lizenzgründen nicht für alle TV-Sendungen möglich. Die Programmierung von Aufzeichnungen erfolgt über einen Programm-Manager, über die im Leistungsumfang enthaltene TV-Box oder eine TV-App. Mit Hilfe der TV-App können TV-Sendungen auch auf mobilen Endgeräten (zum Beispiel Tablet), die mit dem heimischen WLAN verbunden sind, wiedergegeben werden. Die TV-App ist verfügbar für die Betriebssysteme Android ab 4.1. und iOS ab 8.

5. Business-Option

Mit der Business-Option erhalten Sie eine besondere Produkterweiterung. Sichern Sie sich Ihren **SWS** Glasfaser-Anschluss mit symmetrischen Übertragungsraten bis zu 1000 Mbit/s. Die besonderen Leistungen der Business-Option sind unter anderem im Service-Level-Agreement (SLA) zusammengefasst.

Weitere Informationen

Telefon: 06232/625-1024

E-Mail: service@swsglasfaser.de

www.swsglasfaser.de