



Leistungsbeschreibung Internet- und Sprachprodukte für Geschäftskunden für den Glasfaseranschluss

1. Allgemein

- 1.1 Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die auf Basis des Glasfasernetzes der Stadtwerke Soest GmbH (nachfolgend SWS) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.
- 1.2 Alle Leistungsmerkmale der SWS-Produkte, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben sind, gelten ausschließlich für diese Angebote. Die SWS bietet die Nutzung des SWS-Internetdienstes GlasfaserPro und die Nutzung des SWS-Sprachdienstes (Telefonanschluss) an. Die SWS behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.
- 1.3 Die SWS errichtet und betreibt ein hochmodernes Glasfasernetz zum Zweck der Vermarktung von Telekommunikationsprodukten. Die SWS stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit einen Glasfaserhausanschluss für die Nutzung von SWS-Dienstleistungen im SWS-Netz zur Verfügung. Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, sofern diese für eine Leistungserbringung notwendig sind.

2. Produkte

2.1 GlasfaserPro 300

- Kundenanschluss in Punkt-zu-Punkt-Bauweise an das Netz der SWS
- Internet-Anschluss mit 300 Mbit/s Down- und 300 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- eine feste öffentliche IPv4-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)
- optionaler Telefonanschluss per SIP Trunk mit 4 Kanälen mit bis zu 30 Telefonnummern (einheitlicher Rufnummernblock) inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze

2.2 GlasfaserPro 600

- Kundenanschluss in Punkt-zu-Punkt-Bauweise an das Netz der SWS
- Internet-Anschluss mit 600 Mbit/s Down- und 600 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- eine feste öffentliche IPv4-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)
- optionaler Telefonanschluss per SIP Trunk mit 6 Kanälen mit bis zu 50 Telefonnummern (einheitlicher Rufnummernblock) inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze

2.3 GlasfaserPro 1000

- Kundenanschluss in Punkt-zu-Punkt-Bauweise an das Netz der SWS
- Internet-Anschluss mit 1000 Mbit/s Down- und 1000 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- eine feste öffentliche IPv4-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)
- optionaler Telefonanschluss per SIP Trunk mit 8 Kanälen mit bis zu 100 Telefonnummern (einheitlicher Rufnummernblock) inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze

2.4 GlasfaserPro 3000

- Kundenanschluss in Punkt-zu-Punkt-Bauweise an das Netz der SWS
- Internet-Anschluss mit 3000 Mbit/s Down- und 3000 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- eine feste öffentliche IPv4-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)
- optionaler Telefonanschluss per SIP Trunk mit 10 Kanälen mit bis zu 200 Telefonnummern (einheitlicher Rufnummernblock) inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze

2.5 GlasfaserPro 10000

- Kundenanschluss in Punkt-zu-Punkt-Bauweise an das Netz der SWS
- Internet-Anschluss mit 10000 Mbit/s Down- und 10000 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
- eine feste öffentliche IPv4-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)
- optionaler Telefonanschluss per SIP Trunk mit Sprachkanälen und Rufnummern nach Bedarf (einheitlicher Rufnummernblock) inklusive Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutschen Mobilfunknetze

3. Nutzungsbestimmungen

Die Geschäftskunden-Produkte der SWS GlasfaserPro richten sich an größere Unternehmen, die besondere Anforderungen an Leistung, Verfügbarkeit und Service benötigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung, die anderes besagt, hat er schriftlich von der Stadtwerke Soest (nachfolgend SWS) einzuholen. Die SWS kann die Einwilligung nur aus sachlichen Gründen verweigern.

4. Produktwechsel und Wechselgarantie

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basistentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen, der einen Neuvertrag mit neuer Mindestvertragslaufzeit bedingt. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basistentgelt bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile und eine neue Mindestvertragslaufzeit.

5. Bestellung/Abbestellung von Optionen (exklusive Hardware)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen der Produkte können, sofern bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Hauptvertrages abbestellt werden. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basis Dienst und seine bestellten Optionen nicht.

6. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

6.1 Verfügbarkeit (Servicelevel Geschäftskunden)

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produktinformationsblatt und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich SWS und deren vorgelagerte Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden an das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verfügbarkeit der einzelnen SWS-Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vordienstleistern und der Infrastruktur „Dritter“ bestimmt. Sie liegt in der Regel bei 99,5% im Jahresmittel. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten einberechnet, sodass diese die tat-

sächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können.

- Wartungsarbeiten von bis zu 6 Stunden/Kalendermonat (normales Wartungsfenster ist täglich zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler/Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei anderen Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt
- Störung

6.2 Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind.

6.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die SWS im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung der SWS liegt. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

6.2.2 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie die Unterstützung bei technischen Problemen hält die SWS eine telefonische Hotline bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist montags bis sonntags von 08:00 – 20:00 Uhr zu erreichen. Die Beseitigung von Störungen beginnt in aller Regel innerhalb von 4 Stunden am nächsten Arbeitstag, in der Zeit zwischen 8 und 18 Uhr. Störungen, deren Beseitigung der Mithilfe und/oder Beauftragung von „Dritten“ bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger dauern. Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

7. Glasfaserhausanschluss

Die nachfolgenden Bestimmungen der Stadtwerke Soest GmbH (nachfolgend SWS) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Dienste) und gelten zusätzlich, vorrangig und ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS.

Der Glasfaserhausanschluss ist ein elementarer Bestandteil des Glasfasernetzes der SWS. Grundlage der Installation stellt ein Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrag (Zustimmung zum Bau eines Glasfaserhausanschlusses) gemäß den §§ 76, 77k TKG dar. Der Glasfaserhausanschluss besteht aus 1) der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden sowie 2) der Installation des Hausübergabepunkts (HÜP), sowie 3) den zugehörigen Glasfaserverkabelungen innerhalb des Hauses des Kunden. Den Abschluss des Glasfasernetzes der SWS bildet das Netzabschlussgerät (NT) als Endpunkt des FTTH (Fiber To The Home) Anschlusses der SWS. Zwischen HÜP und dem Netzabschluss der SWS wird im Haus ein geeignetes, flexibles Glasfaserkabel verlegt. Der Netzanschluss erfolgt immer in sogenannter Point-to-Point Bauweise, dies ermöglicht eine hohe Serviceverfügbarkeit und exklusiv zugewiesene Bandbreite.

7.1 Pflichten des Kunden

Von der Grundstücksgrenze wird mittels einer geeigneten Verlegetechnik ein Schutzrohr in das Haus eingebracht. Dazu ist es in aller Regel notwendig, die Haus- oder Kellerwand zu durchbohren und mittels einer DIN gemäßen Hauseinführung ein Schutzröhrchen im Haus/Keller im Hausübergabepunkt (HÜP) enden zu lassen. Danach wird die Haus- oder Kellerwand fachmännisch durch die SWS versiegelt. Der HÜP wird im Haus oder Keller nach örtlichen Gegebenheiten und nach technischer Machbarkeit und in Abstimmung mit dem Hauseigentümer in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung installiert. In das Schutzröhrchen werden ein oder mehrere Glasfaserkabel eingeführt. Das Glasfaserkabel stellt die technische Verbindung zwischen dem Verteilpunkt der SWS und der jeweiligen Liegenschaft her. Der HÜP verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von der SWS. Der HÜP wird in dem Haus, in dem der Kunde die Leistung nutzt, installiert. Die SWS bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Gebäudes, an welcher der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird. Für die Erbringung des Hausanschlusses vereinbart der Kunde mit von der SWS benannten Servicepartner(n) einen Errichtungstermin. Die SWS überlässt gegebenenfalls den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von der SWS in Anspruch nehmen können. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von der SWS den Hausübergabepunkt zu nutzen Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SWS oder durch deren Beauftragte bestimmt. Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der SWS und stehen in deren Eigentum oder werden über die SWS von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der SWS. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch die SWS oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist der SWS unverzüglich mitzuteilen. Werden Mängel in der vom Kunden bereitgestellten Hausverkabelung trotz wiederholter Aufforderungen durch die SWS vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist die SWS berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen. Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste der SWS ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SWS („Glasfaserhausanschluss“) sowie die erforderliche Verkabelung im Gebäude vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zum Netzabschlussgerät (NT). Können die Produkte der SWS aufgrund eines fehlenden Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrags oder fehlender bzw. unzureichender Hausverkabelung (NE4) im Gebäude nicht bereitgestellt werden, wird der NT direkt neben dem HÜP realisiert bzw es besteht ein

außerordentliches Kündigungsrecht der SWS gemäß AGB (vgl. Ziff. 3.6. der AGB) bzw. ein Sonderkündigungsrecht der SWS gemäß § 45a TKG.

7.2 Verlegung der Glasfaser im Haus zum Netzabschlusspunkt und Inbetriebnahme des Hausanschlusses

Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenverkabelung („Kundenanlage“) ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat der Kunde die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.

Die SWS ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten durch einen Dritten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von der SWS stehen, durch die SWS unter Plomben-Verschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von der SWS verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen.

7.2.1 Montage des Anschlusspunktes direkt neben dem HÜP durch die SWS

Zum Installationstermin des HÜP installiert der durch die SWS bestellte Fachmann auf Kosten der SWS den NT direkt (maximal 2 Meter) neben dem HÜP. Diese Variante greift insbesondere dann, wenn die interne Hausverkabelung nicht bereitgestellt wurde bzw. technisch keine andere Möglichkeit besteht.

Bei allen Installationsformen ist kundenseitig sicherzustellen, dass ein 230 Volt Steckdosenschluss am Installationsort des NT vorhanden ist (max. 0,6 Meter Entfernung).

7.2.2 Montage des Anschlusspunktes am Kundenstandort durch die SWS nach fachgerechter Verlegung durch den Endkunden

Dem Kunden/Hauseigentümer wird ein Netzabschlussgerät (NT) während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. Vor dem Installationstermin des NT verlegt der Kunde auf eigene Kosten einen geeigneten Kabelkanal inkl. darin verlegter Glasfaser-Verkabelung vom Installationsort des Hausübergabepunktes (HÜP) bis zum beabsichtigten Installationsort des NT. Hierbei ist auf die glasfasertypischen Verlegevorschriften zu achten (z.B. Biegeradien).

Der Kunde informiert die SWS über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme. Die SWS behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Die Anbindung der Kundenanlage durch die SWS erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßen und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden und wenn die Kundenanlage rechtzeitig fertiggestellt wurde. Wurde die Kundenanlage nicht rechtzeitig fertiggestellt, behält sich die SWS vor, den Anschluss in Betrieb zu nehmen und die vertraglich vereinbarten Dienste in Rechnung zu stellen.

Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch die SWS. Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von der SWS festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung die SWS unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist die SWS nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat. Hat der Kunde zum vereinbarten Installationstermin die vorinstallierte Glasfaser nicht oder nur unzureichend zur Verfügung gestellt, dann wird die Installation gemäß 7.2.1 durchgeführt.

7.2.3 Fachgerechte Verlegung der Glasfaser im Haus durch die SWS

Der Kunde kann die SWS mit der Installation der Glasfaser im Haus kostenpflichtig auf Basis eines individuellen Pauschalpreises beauftragen. Hierzu wird die Hausverkabelung (NE4) vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zum beabsichtigten Installationsort des Netzabschlussgeräts (NT) in Verantwortung der SWS nach den Vorgaben der SWS bereitgestellt (Aufputz im Kabelkanal bzw. im vorhandenen Kabelkanal). Die Installation wird mit der Inbetriebnahme des NT abgeschlossen.

8. Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Empfangsgeräten/ Mitteilungsspflichten

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SWS oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber der SWS anzumelden und ihre Ausführung mit der SWS abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von der SWS nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen. Die SWS behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder die Hardware selbst jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zugesichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, die SWS über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die SWS den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. In diesem Falle und der daraus resultierenden Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware innerhalb von 14 Tagen an die SWS zurückzugeben, ohne dass es einer schriftlichen Aufforderung seitens der SWS bedarf. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so wird die SWS dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass die SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die technische Einrichtung darf der Kunde während der Vertragslaufzeit nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte veräußern. Die SWS stellt dem Kunden die technische Einrichtung zum Zwecke der vorliegenden vertraglichen Leistungserbringung zur Verfügung.

9. Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten von den Stadtwerken Soest GmbH (nachfolgend SWS) den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Erstinstallation des Hausanschlusses, zur Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Leistungsbeschreibungen, insbesondere zur Errichtung, der Betriebssicherung und Entörung oder der Feststellung der SWS zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Vertretungsbevollmächtigte der SWS den Kunden zu dem beidseitig vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installations- und Entstör- bzw. Prüfungsleistung von der SWS durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtsaufschlag) in Rechnung gestellt.

10. Netzabschlussgerät (NT) und kundeneigener Router

Zur Nutzung der SWS-Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich, ein kundeneigenes Endgerät (z.B. Router, Firewall) mit dem Netzabschlussgerät der SWS (NT) zu verbinden. In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit dem NT. Jegliche Manipulationen, wie beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, kann die Funktionsfähigkeit beeinträchtigen.

10.1 Einrichtung/Betrieb Netzabschlussgerät (NT)

Die SWS ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 100 TKG Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Glasfasernetz der SWS auch aus dem von der SWS gelieferten Netzabschlussgerät des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen oder am Kundenendgerät zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Während der Aktualisierung der Firmware ist das Netzabschlussgerät für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

10.2 Kundeneigener Router

Der Router des Kunden muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen: WAN-Interface mit 1x 10G/1G/-RJ-45 Port, PPPoE, IPv4, IPv6, DNS. Erforderliche Konfigurationsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von der SWS zur Verfügung gestellt. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Netzabschlussgerätes oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Die SWS übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaserhausanschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann. Insbesondere ist zu berücksichtigen, dass mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann und die einwandfreie Notruf-Funktion (110, 112) der SWS aufgrund der von dem Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann.

11. Internetdienst

11.1 Produktvarianten

Die SWS stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Bestimmungen eine breitbandige Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung.

Die Breitband Internetverbindung ermöglicht es dem Kunden, einen schnellen Zugang zum Internet, mit dem im Vertrag definierten Download- und Upload-Bandbreiten, zu nutzen. Der Internetanschluss wird am Netzabschlussgerät (NT) mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung bei FTTH (Glasfaser bis in das Haus). Die SWS gewährleistet, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Produktinformationsblatt erreicht. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im SWS-IP-Netz bezieht sich auf die Übergabe aus dem von der SWS überlassenen Netzabschlussgerät zum kundeneigenen Endgerät (Router, Firewall etc.) bzw. wenn von der SWS ein Router bereitgestellt wird auf die Übergabe vom SWS-Router zum Kunden-Netz (W-LAN, LAN, etc.). Die Übertragungsgeschwindigkeit ab Netzabschlusspunkt (NT) kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen dem Netzabschlussgerät (NT) der SWS und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. Es wird dringend empfohlen den von der SWS bereitgestellten Internetzugang durch entsprechende kundeneigene Sicherheitseinrichtungen (bspw. Firewall, NAT, o.ä.) abzusichern.

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
GlasfaserPro 300	300	300	300	300	300	300
GlasfaserPro 600	600	600	600	600	600	600
GlasfaserPro 1000	950	1000	1000	950	1000	1000
GlasfaserPro 3000	2950	3000	3000	2950	3000	3000
GlasfaserPro 10000	9800	9900	10000	9800	9900	10000

11.2. Bereitgestellte Daten Dritter

Im Internet oder im Netz der SWS von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWS.

11.3 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen

Die SWS-Breitbandanschlüsse werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d.h. mit einem Pauschalтарif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit ist abrechnungsirrelevant. Die Internetverbindungen, die über Glasfaser-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internetnutzung.

11.4 IP-Adresse

Die SWS richtet als Standard einen Internetzugang im Dual-Stack-Verfahren ein. Der Benutzer erhält für die Dauer der Herstellung der Internetverbindung eine von der SWS zugewiesene, feste öffentliche IPv4-Adresse. Der Kunde erhält zusätzlich ein IPv6 Netz in der Ausprägung eines /56-Netztes bereitgestellt. IPv6 kann parallel zu IPv4 im DualStack-Verfahren für den Internet-Dienst genutzt werden.

11.5 Optionen

11.5.1 IP-Netze

Bei Bedarf eines IP-Netztes kann optional zusätzlich zur festen öffentlichen IP-Adresse ein IPv4-Netz beauftragt und im Dual-Stack-Verfahren mit dem bereitgestellten IPv6 /56-Netz verwendet werden. Ein IPv4-Netz kann jederzeit während der Vertragslaufzeit beauftragt werden, die Laufzeit der Option ist mit der Laufzeit des Hauptvertrages gekoppelt und verlängert sich jeweils mit dem Hauptvertrag.

Der Kunde erhält IP-Adressen unter Berücksichtigung der Vergaberichtlinien der RIPE NCC. Der Bedarf muss gerechtfertigt und bei Beantragung schriftlich nachgewiesen werden.

/30 IPv4-Netz

Ein /30 IPv4-Netz beinhaltet 4 IPv4 Adressen.

/29 IPv4-Netz

Ein /29 IPv4-Netz beinhaltet 8 IPv4 Adressen.

/28 IPv4-Netz

Ein /28 IPv4-Netz beinhaltet 16 IPv4 Adressen.

IPv4-Netze mit mehr als 16 IP-Adressen

Größere IP-Netze können auf Anfrage abhängig von der Verfügbarkeit von IPv4-Netzen beauftragt werden.

11.6 Nutzungsbeschränkungen des Internetdienstes

Die SWS hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Gesamtverfügbarkeit des Netzes gefährdet oder die bestimmungsgemäße Nutzung des Dienstes überschritten wird. Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Gewährleistung der Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

12. Telefondienst (optional)

Dienachfolgenden Bestimmungen der SWS regeln das Angebot von Sprachtelefonie. Sie gelten zusätzlich, vorrangig und ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird. Die SWS stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Mithilfe von überlassenen und/oder eigenen End-einrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

12.1 Telefonie Service

Der Telefoniedienst für Geschäftskunden basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). Bei Geschäftskunden wird das so genannte „SIP Trunking“ eingesetzt. Es ermöglicht die Verwendung von mehr als zehn Rufnummern (ausschließlich verfügbar für Gewerbetunden), die einem gemeinsamen SIP-Account zugeordnet sind. Nutzungsvoraussetzung ist eine dazu kompatible Telefonanlage.

SIP ist ein Netzwerkprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikations-sitzung zwischen zwei oder mehreren Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert. Die für die Einrichtung notwendigen Daten werden dem Kunden postalisch zur Verfügung gestellt.

12.2 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 dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird. Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann die SWS netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche gewünscht sein, so kann die SWS für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

12.3 Leistungsmerkmale

Mit dem von der SWS bereitgestellten SIP-Trunk stehen dem Kunden die nachfolgenden Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung:

Leistungsmerkmale	Beschreibung
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	Rufnummer des Anrufers wird angezeigt, wenn der Anrufer diese nicht unterdrückt
Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)	Übermittlung der Rufnummer an den Angerufenen
Übermitteln einer weiteren kundeneigenen Rufnummer (CLIP-no-screening)	Übermittlung der weiteren Rufnummer an den Angerufenen, z.B. (Servicerufnummer 0800)
Durchwahlblock	Zusammenhängender Block an durchwahlfähigen Rufnummern

Der Dienst „Fax“ wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze konstruiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes nicht mit allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden. ISDN-PC-Karten funktionieren nicht. Haus- Notrufsysteme und Alarmanlagen können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden. Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 KBit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll wird nicht garantiert.

12.4 Sprachkanäle

Folgende Anzahl Rufnummern ist bei den Glasfaser-Produkten enthalten:

Produkt	Sprachkanäle	Rufnummern (Standard)	Rufnummern (maximal)
GlasfaserPro	4	30	100

Bei Bedarf können mit diesem Produkt insgesamt bis zu 200 Sprachkanäle gebucht werden.

12.5 Telefentarife

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste, soweit sich nicht etwas anderes aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt. Eine vollständige Darstellung aller In- und Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste der SWS aufgelistet. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine jeweils gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die jeweils aktuell gültige Preisliste jederzeit im Internet unter <https://glasfaser.stadtwerke-soest.de/downloads/> zu finden ist.

12.5.1 Telefonie-Flatrates (Flatrates)

Der Kunde darf Telefonie-Flatrate nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Die Telefonie-Flatrates dürfen nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Angeboten von Call-Centern, Meinungsforschungsinstituten, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketing-dienstleistungen sowie öffentlichen Verwaltungen, Finanzinstituten und Krankenhäusern) beauftragt werden, die nur verbrauchsabhängig abgerechnet werden können. In diesen Fällen ist die SWS berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern. Die Telefonie-Flatrate setzt einen SWS-Hausanschluss und einen bestehenden Internetvertrag (GlasfaserPro) mit der SWS voraus.

12.5.1.1 Telefonie Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutsche Mobilfunknetze

Bei optional gebuchtem Telefonanschluss ist eine Telefonie Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz im monatlichen Entgelt enthalten. Eine Telefonie-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den in der jeweiligen Telefonie-Flatrate genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt. Ausgenommen von der Option Telefonie-Flatrate sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner sind ausgenommen von dieser Option Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerufnummern, sowie Mehrwertdienstern und Auskunftsdiensten.

12.5.1.2 Telefonie Flatrate EU+/Nordamerika (Option „EU+/Nordamerika Flatrate“)

Die SWS bietet Ihren Kunden zusätzlich die Telefonie Flatrate EU+/Nordamerika an. Kunden können damit optional gegen zusätzliche monatliche Gebühren eine Telefonie-Flatrate in die Länder der EU, Schweiz, Kanada und USA jederzeit hinzu buchen und monatlich kündigen. Die Flatrate muss immer für die gesamte Anzahl an gebuchten Sprachkanälen hinzugebucht werden. Folgende Länder sind Bestandteil der EU+/Nordamerika Telefonie-Flatrate Option: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland Republik, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nord Irland, Kanada, Mazedonien, Monaco, Norwegen, Schweiz, USA und Zypern Republik.

12.5.1.3 Besondere Pflichten für Telefonie-Flatrate Kunden

Nimmt der Kunde eine der von der SWS angebotenen Telefonie-Flatrates in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWS-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll und ausschließlich für seinen regulären geschäftlichen Gebrauch zu nutzen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonie-Flatrates nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde:

- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die SWS vermeidet,
- Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- eine Anrufweiterleitung dauerhaft einrichtet, die nicht nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder mit ihm unter der SWS genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen dient,
- Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt,
- Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Dialer, Telemarketing-Aktionen, Call Shops, Werbe-hotlines, Callthrough) durchführt,
- Verbindungen zu Rufnummern aufbaut, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z.B. Radio über das Telefon hören),
- Verbindungen aufbaut, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonie-Flatrate durch den Kunden ist die SWS berechtigt, die Telefonie-Flatrate außerordentlich zu kündigen und den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der SWS, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen. Alle weiteren Verbindungen, die nicht in den gebuchten Telefonie Flatrates beinhaltet sind, werden zu den

12.5.1.4 Auslandstarife und Satellitentarife

Von der Berechnung der Auslandstelefonate sind solche Verbindungen ausgenommen, die Kunden, die die Telefonie-Flatrate EU+/Nordamerika gebucht haben, in die entsprechenden Länder dieser Telefonie-Flatrate EU+/Nordamerika geführt haben.

12.5.1.5 Tarife Sonderrufnummern

Die derzeit aktuellen Tarife weiterer nationaler Sonderrufnummern können auf der Webseite der SWS unter <https://glasfaser.stadtwerke-soest.de/downloads/> heruntergeladen werden.

12.6 Leistungsbeschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen, sowie die Nutzung von ISDN PC-Karten werden nicht unterstützt. Die Nutzung von besonderen Notrufanschlüssen (z.B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht gewährleistet werden. Bei eingeschränkten Verbindungen in andere Netze (bzgl. der Übertragungsqualität und Leistungsmerkmale) ist die SWS nicht verantwortlich. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, werden zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern 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 Verbindungsnetz-betreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Eine Garantie auf eine feste Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht gegeben. Wählt der Kunde die SWS als Teilnehmernetzbetreiber, so wird die SWS auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. Die SWS weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der SWS-Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl sämtlicher Onlinedienste-Rufnummern und geschlossener Benutzergruppen (Closed-User-Groups) unterstützt. Haus-Notrufsysteme und Alarmanlagen können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden. Die SWS behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerufnummern und -diensten (z.B. SMS), durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt die SWS Verbindungen zu Mehrwertdiensternummer nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich die SWS vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren.

12.7. Einzelverbindungs-nachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

12.7.1 Einzelverbindungs-nachweis

Der Kunde erhält von der SWS auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten d.h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden kostenlos, elektronisch im Kundenportal bereitgestellt. Auf Wunsch kann der EVN auch kostenlos per Post zugesendet werden. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten Einzelverbindungs-nachweis wählen. Die Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonie-Flatrate abgebolten Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Hat der Kunde einen Einzelverbindungs-nachweis beantragt, ist er verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Unternehmen/Anschluss gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass ihm mit dem Einzelverbindungs-nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Mitarbeiter beschäftigt.

12.7.2 Speicherung der Verbindungsdaten

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von der SWS aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die SWS weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

12.7.3 Entgeltforderungen

Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die SWS Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als 6, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Fordert die SWS ein Entgelt auf der Grundlage dieser Durchschnittsberechnung, so erstattet die SWS das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

12.8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

12.8.1 Terminvereinbarung

Soweit für die betreffende Leistung von der SWS die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen (z.B. Zugang zum Hausanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde die SWS bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er der SWS gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.

12.8.2 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der SWS oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
 - bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterrichtung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterrichtung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterrichtung einverstanden ist,
 - die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.
- Verstößt der Kunde gegen die oben genannten Pflichten, ist die SWS sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

12.9 Leistungstörungen und Gewährleistungen

Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Telefonie-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

12.10 Teilnehmerverzeichnisse/Inversuche

12.10.1 Telefonbucheintrag

Die SWS wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Das Vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde die Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienst wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienst prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen.

12.10.2 Auskunftserteilung und Inversuche (Rückwärtssuche)

Die SWS darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. Die SWS weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inversuche) jederzeit gegenüber der SWS widersprechen kann. Der Kunde kann sich für oder gegen eine so genannte Inversuche/Rückwärtssuche entscheiden, bei der nicht wie im herkömmlichen Sinne eine zu einer Kombination aus Namen und Adresse gehörende Rufnummer gesucht wird, sondern anstelle dessen der Anfragende Name und Anschrift zu einer bekannten Rufnummer erfragen kann. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde einen Antrag in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) an die SWS.

12.11 Identifizierung belästigender Anrufe

Eine Identifizierung von Anschlüssen, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, ist auf schriftlichen Antrag des Kunden an die SWS möglich, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig anführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Die Anrufe sind dafür zwingend nach Datum und Uhrzeit einzugrenzen. Dies gilt auch bei Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des Anrufers.

12.12 Rufnummernportierung, Anbieterwechsel und Aktivierungszeitpunkt

Die SWS bietet Unterstützung des Kunden beim Anbieterwechsel, bei der Portierung von geografischen Rufnummern sowie bei der Kündigung von bestehenden Telefonanschlüssen an. Dadurch können bei einem Wechsel von einem anderen Telekommunikationsanbieter die bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten werden, vorausgesetzt es kommt nicht zu einem gleichzeitigen Wechsel des Ortsnetzes.

12.12.1 Beauftragung

Hierzu füllt der Kunde ein Auftragsformular bzw. online die jeweiligen Zeilen zur Rufnummernübernahme bzw. Kündigung des aktuellen Anschlusses mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anbieter und Anschlussinhaber aus und sendet das Auftragsformular im Original zurück an die SWS. Im Rahmen des Online-Bestellvorgangs ist es ausreichend, wenn der Kunde die entsprechend gekennzeichneten Felder ausfüllt. Sollten für die Kündigung des bestehenden Anschlusses bzw. für die Rufnummernportierung ein schriftlicher Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen erforderlich sein, wird der Kunde (ggf. in enger Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern) diese nach Übersendung durch die SWS unverzüglich ausfüllen und, soweit er Anschlussinhaber ist, selbst unterschreiben sowie, für den Fall, dass weitere oder personenverschiedene Anschlussinhaber vorhanden sind, die Unterlagen auch von diesen unterschreiben lassen und sie im Anschluss der SWS übersenden. Soweit die Unterlagen ordnungsgemäß vorliegen, führt die SWS die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Anbieter im Auftrag des Kunden durch und/oder koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) wird durch den Kunden selbst vorgenommen. Ohne die ordnungsgemäße Beauftragung des Anbieterwechsels, der Kündigung des bestehenden Anschlusses und/oder der Rufnummernportierung (mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss) durch den Kunden und/oder den/die Anschlussinhaber, ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn das

Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen 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. Die Rufnummernportierung von einem vom Kunden bereits gekündigten Anschluss ist nur dann möglich, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechselauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, spätestens jedoch zwei Monate nach Abschaltung des Anschlusses bei der SWS eingeht. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung bzw. dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder 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, seitens der SWS erfolgte, Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Telekommunikationsanbieter zurücknimmt bzw. widerruft. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

Der Vertrag mit der SWS muss fristgerecht gegenüber der SWS gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag/Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der SWS eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

12.12.2 Aktivierungszeitpunkt

Die Aktivierung des Anschlusses erfolgt nach technischer Bereitstellung schnellstmöglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Vertragslaufzeit beginnt ab Bereitstellung des Services.

12.13 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens der SWS zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt oder eine bestehende Teilnehmerrufnummer nicht beibehalten will, teilt die SWS dem Kunden in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) eine Teilnehmerrufnummer zu.

12.14 Notruf und nomadische Nutzung

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

12.15 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrung

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der SWS im Rahmen des rechtlich Zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der SWS zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Service-Rufnummern, bei denen der Verbindungspreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz der SWS gesperrt. Dies betrifft u.a. 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 SWS mit einem separaten Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, um solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung eines von den SWS beauftragten dritten Diensteanbieters. Hierfür gelten die Preise und Bedingungen des dritten Diensteanbieters, der auch Ansprechpartner für alle Anfragen und Einsprüche bzgl. dieser Rechnungen ist, 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 einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die SWS dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

12.16 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion.

13. Schlussverweise

Preise, AGB, Leistungsbeschreibungen, Datenschutzhinweise und Beschreibungen der Standardinstallationsdienste können auf der Webseite der SWS unter <https://glasfaser.stadtwerke-soest.de/downloads/> in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.