

GIGA⁵ Leistungsbeschreibung für Privatkunden, Einzelunter- nehmen und Geschäftskunden

Internet, Telefonie und TV

Allgemeines

Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH (folgend SWN) bieten auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privat- und Geschäftskunden folgende Produkte an:

A: Privatkunden

Home S
Home M
Home L
Home XL
Telefon & TV

B: Geschäftskunden

Business S
Business M
Business L
Business XL
Professional M
Professional L
Professional XL

KAPITEL 1

Festnetzdienstleistungen

NOTRUF

Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Genexis-Box, FritzBox, Modem, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschlagstandort vereinbart wurde.

A: Anschluss

Die SWN überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP-Sprachanschlüsse (paketvermittelt). Die SWN hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Die Signalisierung zwischen SIP-Endgerät/SIP-TK-Anlage/SIP-ISDN-Gateway und der SIP-Plattform erfolgt gemäß Session Initiating Protocol (SIP), Standard RFC 3261. SIP-Endgeräte des Kunden am Anschluss von SWN müssen diesen Standard vollständig unterstützen.

Unterstützt wird der Sprachcodex G.711 A-Law mit einer Paketlänge (p-time) von 20 ms. Die Unterstützung weiterer Codex wie z.B. G.722 und Clearmode ist abhängig von der Gegenstelle. SWN erbringt keine Transcodierungsleistungen. Die Übermittlung von DTMF wird In-Band-Signalisierung unterstützt.

Für die Authentifizierung eines Nutzers wird ein SIP-Account mit SIP-Username und Passwort bereitgestellt. Dieser Username muss immer für die Authentifizierung genutzt werden.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich im Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der SWN bestätigt werden.

B: Rufnummernvergabe / Telefonbucheintrag

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, das vom entsprechenden Betreiber zugewiesen wurde.

Der Kunde kann auf Wunsch mit Rufnummer, Namen, Vornamen und Anschrift unentgeltlich in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis und/oder Verzeichnisse für Auskunftsdienste eingetragen oder dort gelöscht werden. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie einen Eintragungs-, Lösungs- oder Änderungswunsch haben. In gleicher Weise können auch Mitbenutzer mit Namen und Vornamen eingetragen werden.

C: Portierung / Ablauf

Abweichend hiervon bzw. zusätzlich kann der Kunde die SWN beauftragen, die bisher von ihm genutzte Rufnummer (Rufnummernblock) aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der SWN zu übernehmen (Portierung). Da Rufnummern an das Ortsnetz gebunden sind, muss der Anschluss für die Portierung im gleichen Ortsnetz liegen. Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer (Rufnummernblock) beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die SWN eine Gebühr je Rufnummer (Rufnummernblock). Bei einigen Anbietern darf der bisherige Vertrag noch nicht gekündigt sein, um eine Portierung in das Netz der SWN zu ermöglichen. Für eine sichere Portierung ist es empfehlenswert, die SWN zugleich mit der Portierung auch mit der Kündigung des Vertrags mit seinem bisherigen Anbieter zu beauftragen. Der Portierungstermin wird vom bisherigen Anbieter (abgebenden Anbieter) abhängig von der Laufzeit und Kündigungsfrist des bisherigen Vertrags festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß derzeit geltendem TKG in maximal 24 Stunden). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Die SWN kann eingehende Gespräche an den Kunden erst dann ordnungsgemäß über den Anschluss zustellen, wenn im Zuge der Rufnummernportierung die übrigen Netzbetreiber ihr Verkehrsrouting angepasst haben.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der SWN realisiert. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Für bestimmte Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste, Auskunftsrufnummern) ist von der zuständigen Bundesnetzagentur das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Dies bedeutet, dass der jeweilige Anbieter sowohl die Preise, als auch die Inhalte seiner Dienste definieren kann. Diese Tarife sind aus allen Festnetzen gleich.

Die Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x und 0190x sind im Telekommunikationsnetz der SWN in der Regel gesperrt.

Die SWN kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht.

Mit einem Anruf zu den „Offline-Billing“-Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der SWN zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die SWN ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen. Die Abrechnung der Servicerufnummern mit variablen Tarifen (z.B. 0900er oder 118xx) erfolgt dementsprechend über die SWN.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der SWN können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale SWN Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

Leistungsmerkmal	Beschreibung
Durchwahl zu Nebenstellen in TK-Anlagen	Die Nebenstellen einer TK-Anlage können direkt über definierte Nummern angewählt werden
Anrufweitschaltung „Direkt“, „Besetzt“, „Nicht-melden“	Ankommende Verbindungsversuche werden automatisch <ul style="list-style-type: none"> • „Direkt“, • bei „Besetzt“ (alle mit dem SIP-Account registrierten Endgeräte signalisieren den Status-Code 486 [Busy Here]), • bei „Nichtmelden“ (die Verbindung wird nicht innerhalb der festgelegten Zeit von einem registrierten Endgerät des SIP-Accounts angenommen).
Übermittlung der Rufnummer (CLIP)	Die Telefonnummer des Anrufers wird dem Angerufenen übermittelt
Übermittlung der Rufnummer des Verbundenen	Die Rufnummer des Anschlusses, mit dem man verbunden ist, wird rückwärts zum Anrufer übermittelt
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)	Die eigene Rufnummer wird dem angerufenen Teilnehmer nicht übermittelt

KAPITEL 2

Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SWN bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGB und den nachfolgenden Bedingungen.

Die SWN vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, 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 SWN ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau der SWN automatisch neu vergeben werden. Die SWN ermöglicht den Zugang zum Internet darüber hinaus per statischer IP-Adresse, sofern dieses mit dem Kunden vereinbart ist. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWN von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWN.

Bei einem Glasfaseranschluss bis in die Gebäudeeinheit des Kunden (FTTH) stellt die SWN dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt zur SWN.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefonieleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der SWN ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von SWN 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 SWN erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses einen negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Für die einzelnen Produkte der SWN sind Internet-Router mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:

Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN-WAN-Anschluss, VLAN-fähig nach Standard 802.1q.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen.

Produktname	feste IP-Adresse	Bandbreite/Downstream min./norm./max.	Bandbreite/Upstream min./norm./max.
Home S	nein	200/200/200 Mbit/s	50/50/50 Mbit/s
Home M	nein	400/400/400 Mbit/s	100/100/100 Mbit/s
Home L	nein	600/600/600 Mbit/s	150/150/150 Mbit/s
Home XL	nein	1.000/1.000/1.000 Mbit/s	250/250/250 Mbit/s
Business S	optional (IPv4)	200/200/200 Mbit/s	100/100/100 Mbit/s
Business M	optional (IPv4)	400/400/400 Mbit/s	200/200/200 Mbit/s
Business L	optional (IPv4)	600/600/600 Mbit/s	300/300/300 Mbit/s
Business XL	optional (IPv4)	1.000/1.000/1.000 Mbit/s	500/500/500 Mbit/s
Professional M	ja (/29)	400/400/400 Mbit/s	400/400/400 Mbit/s
Professional L	ja (/29)	600/600/600 Mbit/s	600/600/600 Mbit/s
Professional XL	ja (/29)	1.000/1.000/1.000 Mbit/s	1.000/1.000/1.000 Mbit/s

Hinweis:

Alle angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten stehen anschlussgebunden zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software (z.B. Firewall),
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden.

KAPITEL 3

Service-Center

Kunden der SWN steht von Montag bis Freitag von 08:00 bis 22:00 Uhr eine Kundenbetreuung (Service Center) zur Verfügung, die unter +49 4321 202 301 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail für Privatkunden unter vertrieb-telko@swn.net sowie für Geschäftskunden unter geschaeftskunden@swn.net erreichbar. Kunden können sich zusätzlich unter www.swn-glasfaser.de informieren.

KAPITEL 4

Störungen

A: Allgemeines

Die SWN beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die SWN hierbei insbesondere die folgenden Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die SWN nimmt Störungsmeldungen telefonisch täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter der dem Kunden in der Bereitstellungsanzeige übermittelten Telefonnummer entgegen.

C: Reaktionszeit und Störungsbehebung

Die SWN wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich innerhalb vorgegebener Servicezeiten nachgehen und im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen („Service Level“).

Service Level Agreements				
Service Level Agreements	SLA Standard	SLA Profi	SLA ProfiPlus	SLA 24/7
Störungsannahme 24 Stunden/365 Tage	✓	✓	✓	✓
Verfügbarkeit	98 %	98 %	99 %	99 %
Servicezeiten Regelentstörung Mo.-Fr. 7-17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage	✓	✓	✓	24 Std. an 7 Tagen in der Woche
Reaktionszeit	4 Std.	2 Std.	1 Std.	1 Std.
Entstörzeit	48 Std.	24 Std.	12 Std.	12 Std.

D: Terminvereinbarung

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Kunden notwendig, vereinbart die SWN mit dem Kunden einen Termin werktags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr.

Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Kunde zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Kunden angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

E: Rückmeldung

Die SWN informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag.

Die SWN bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann die SWN entstandene Aufwände dem Kunden in Rechnung stellen.

KAPITEL 5

Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SWN (Sprache/Internet) finden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SWN Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten- Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen.

Die Angaben werden in Prozent auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SWN steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SWN gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services von 99,5 %. Ausgenommen davon sind technische Anschaltvarianten über Funksysteme aufgrund deren Wetterabhängigkeit.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres - Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der SWN auftreten (z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden, in Fällen höherer Gewalt)

KAPITEL 6

Endgeräte

A: Endgeräte für Privatkunden

- SWN High-End WLAN-Router

B: Endgeräte für Geschäftskunden

- SWN High-End WLAN-Router
- SWN High-End Cisco Switch
- SWN Gateway

Diese Geräte sind technisch auf die der SWN zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abgestimmt.

Die SWN behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 5 der Leistungsbeschreibung).

Wenn der Kunde keine SWN-Endgeräte wünscht, hat er die freie Wahl eines eigenen Abschlussrouters. Für diese Geräte wird ein Support durch die SWN nicht geleistet. Ausnahme dazu bilden der SWN High-End Cisco Switch und das SWN Gateway. Diese müssen als Abschlussgerät genutzt werden.

Für Schäden, die durch eigene Abschlussrouter des Kunden entstehen, haftet dieser allein.

Änderungen vorbehalten. Stand Juni 2020

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH · Bismarckstraße 51 · 24534 Neumünster

Geschäftsführer Michael Böddeker · Amtsgericht Kiel HRB 1085NM · www.swn-glasfaser.de

Privatkunden: Telefon 04321 202-2750 · Telefax 04321 202-399 · E-Mail vertrieb-telko@swn.net

Geschäftskunden: Telefon 04321 202-2899 · Telefax 04321 85-2899 · E-Mail geschaeftskunden@swn.net

Bei technischen Störungen: Telefon 04321 202-301 · Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Stand 01.06.2020

SWN
Stadtwerke Neumünster