

Stadtwerke Professional

Leistungsbeschreibung

1. Leistungen des Anschlusses

Die Stadtwerke Bad Reichenhall KU (im Folgenden Stadtwerke/n genannt) stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke für den Kunden besteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Die Dienste werden am Anschluss durch technische Maßnahmen getrennt. Dienstabhängig erfolgt die Authentifizierung des Kunden über die in den jeweiligen Abschnitten beschriebenen Mechanismen.

1.1. Internet

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Breitbandanschluss, der Zugang zum Internet über das Internet-Protokoll bietet. Abhängig vom gewählten Produkt stellen die Stadtwerke folgende Übertragungsgeschwindigkeiten in den produktabhängigen Bandbreitenkorridoren zur Verfügung:

- Professional 16: Downstream 2.000 kBit/s bis 16.000 kBit/s, Upstream 500 kBit/s bis 2.000 kBit/s
- Professional 25: Downstream 16.000 kBit/s bis 25.000 kBit/s, Upstream 2.000 kBit/s bis 5.000 kBit/s
- Professional 50: Downstream 25.000 kBit/s bis 50.000 kBit/s, Upstream 5.000 kBit/s bis 10.000 kBit/s
- Professional 100: Downstream 50.000 kBit/s bis 100.000 kBit/s, Upstream 10.000 kBit/s bis 40.000 kBit/s
- Professional 500: Downstream 400.000 kBit/s bis 500.000 kBit/s, Upstream 80.000 kBit/s bis 100.000 kBit/s
- Professional 1.000: Downstream 700.000 kBit/s bis 1.000.000 kBit/s, Upstream 100.000 kBit/s bis 200.000 kBit/s

Die an der Anschlussadresse des Kunden verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind u.a. abhängig vom Netzausbau, der Länge und aktuellen Qualität der Anschlussleitung und vom eingesetzten Endgerät (CPE) und können daher abhängig von der Anschlussadresse variieren. Der Netzausbau und damit die Ausführungsvarianten des Anschlusses sind in Punkt 1.4 beschrieben. Die konkret verfügbare Geschwindigkeit bei Nutzung des Anschlusses hängt von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der eingesetzten Hardware und Software des Kunden ab. Die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Die Nutzungsabrechnung inkl. Verkehrsvolumenmessung für den Internetzugang erfolgt an zentralen Netzknoten. Die Abrechnung aller übertragenen Daten erfolgt pauschal und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten. Grundsätzlich erfolgt eine Gleichbehandlung aller Internet-Daten. Um die Gefahr einer Überlastung des Netzes zu vermeiden sind die Stadtwerke berechtigt die Übertragungsgeschwindigkeit einzelner Kunden zu reduzieren. Beträgt das übertragene Gesamtdatenvolumen am Anschluss des Kunden in den letzten 30 Kalendertagen mehr als 500 GB sind die Stadtwerke berechtigt die Übertragungsgeschwindigkeit des Internet Dienstes auf 10.000 kBit/s zu begrenzen. Weitere Details zum Internet-Dienst sind in Abschnitt 2 beschrieben.

1.2. Telefon

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Telefonanschluss als IP-Anschluss über das Stadtwerke Next-Generation-Network (NGN). Die Kommunikation im NGN Netz der Stadtwerke erfolgt über SIP (Signalisierung) und RTP (Datenübertragung). Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Hierfür stehen standardmäßig zwei Sprachkanäle zur Verfügung die zur Übertragung von Sprache und Fax-Daten mit einer maximalen Geschwindigkeit von 9.600 kBit/s genutzt werden können. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß der Preisliste zum beauftragten Anschluss. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 118, 0191–0194 oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit den Stadtwerken vertraglich vereinbart hat.

1.3. Endgeräte

Die Stadtwerke bieten dem Kunden, auf Anfrage und sofern Verfügbar, bei Vertragsabschluss an, ein Endgerät (CPE) mit zu bestellen. Dieses geht dann in das Eigentum des Kunden über. Die Kosten für das Endgerät werden in Rechnung gestellt. Obwohl die Stadtwerke bei Ihren Diensten grundsätzlich auf Standards- und offene Schnittstellen setzen, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden.

1.4. Ausführungsvarianten

Abhängig vom Stand des Netzausbaus werden die Anschlüsse über eine der nachfolgenden Varianten realisiert. Entsprechend der Ausführungsvarianten sind bestimmte Internet-Bandbreiten und / oder Dienste nicht verfügbar.

1.4.1. Ausführungsvariante FTTC

Bei Ausführung des Anschlusses als DSL-Anschluss erfolgt die Signallieferung über eine Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Deutschland GmbH. Die maximale verfügbare Bandbreite des Internets ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Teilnehmeranschlussleitung vom Telekom Einspeisepunkt bis zum Kunden. Die Signaleinspeisung erfolgt bei kurzen Leitungslängen mittels VDSL2-Vectoring (gem. ITU G.993.5) bzw. ADSL2+ Annex J (gem. ITU G.992.5) bei langen oder schlechten Anschlussleitungen.

1.4.2. Ausführungsvariante FTTB

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Gebäudeanschluss mit Telefonkabelverteilung erfolgt die Signallieferung bis zum Gebäude des Kunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zu den Geschäftsräumen des Kunden erfolgt über bestehende, unbeschaltete Leitungen der Telefon-Gebäudeverkabelung (Endleitung). Die maximal verfügbare Bandbreite des Internet-Dienstes ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Endleitung. Die Signaleinspeisung erfolgt mittels VDSL2 (gem. ITU G.993.5) durch einen Netzknoten am Verzweigungspunkt der Endleitungen. Diese Variante findet nur für Mehrparteienhäuser mit mindestens vier Einheiten Anwendung.

1.4.3. Ausführungsvariante FTTH

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Wohnungsanschluss (FTTH) erfolgt die Signallieferung bis in die Geschäftsräume des Kunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zu den Geschäftsräumen des Kunden erfolgt über die Glasfaser-Gebäudeverkabelung (Glasfaser-Endleitung). Die Bereitstellung und Unterhaltung der Glasfaser-Endleitung erfolgt durch den Gebäudeeigentümer und muss gem. ITU G.657.A ausgeführt sein. An der netz- und kundenseitigen Schnittstelle zu den Stadtwerken müssen Steckverbinder vom Typ LC/APC eingesetzt werden. Die verfügbare Bandbreite des Internet-Dienstes ist dabei unabhängig von der Länge der Anschlussleitung. Das Signal wird als IEEE 1000Base-BX Ethernet Signal übergeben (Downstream 1490nm, Upstream 1310nm).

1.5. Übergabepunkte

Die Stadtwerke übergeben die angebotenen Dienste jeweils am Netzabschlusspunkt, der sich i.d.R. im Keller des Gebäudes befindet. Dieser ist, abhängig von der jeweiligen Ausführungsvariante, entweder der Abschlusspunkt des Liniennetzes der Telekom Deutschland GmbH (APL) bei der Ausführungsvariante FTTC oder der Netzabschlusspunkt des Glasfaseranschlussets der Stadtwerke (GF-APL) bei der Ausführungsvariante FTTB und FTTH. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die jeweils zur Ausführungsvariante beschriebene Endleitung (Gebäudeverkabelung). Entsprechend sind die Stadtwerke nicht für etwaige Störungen oder Leistungseintrüchtigungen verantwortlich, die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die Stadtwerke beseitigen Störungen an der Endleitung nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gem. aktuell gültiger Preisliste.

1.6. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die Stadtwerke beseitigen Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen: Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. Entstörfriest: Die Entstörfriest beträgt 12 Stunden; sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung. Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 98,5%. Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2:00 – 7:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

2. Leistungsmerkmale Internet

Die Übertragung der Daten beim Dienst Internet muss über PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet) mit Dienstkennzeichnung erfolgen. Bei VDSL- und Ethernetübertragungen ist VLAN ID 7 zu verwenden. Bei ADSL ist sind VPI 1 und VCI 32 mit LLC zu verwenden. Als Authentifizierungsmethode wird PAP oder CHAP unterstützt.

2.1. IP Adressen

Bei der Einwahl erhält der Kunde einen IPv6-Prefix zugeteilt. Die IPv4-Konnektivität wird über eine statisch vergebene öffentliche IPv4 Adresse realisiert. Der Betrieb von Serverdiensten ist nicht gestattet.

3. Leistungsmerkmale Telefon

Zur Anschaltung analoger und digitaler Telekommunikations-Endgeräten ist ein entsprechendes Endgerät gem. Abschnitt 1.3 erforderlich. Die Stadtwerke stellen auf Nachfrage eine aktuelle Liste unterstützter Endgeräte zur Verfügung. Die Übertragung der Daten beim Telefondienst muss mit Dienstkennzeichnung erfolgen. Bei VDSL- und Ethernetübertragungen ist VLAN ID 6 zu verwenden. Bei ADSL ist sind VPI 1 und VCI 35 mit LLC zu verwenden. Eine Authentifizierung ist nicht erforderlich. Die Adressvergabe erfolgt per DHCP.

3.1. Rufnummer, Portierung

Der Kunde erhält mehrere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde eine Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung).

3.2. Qualität und Verfügbarkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Datenübertragungen und Internetwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

3.3. Einzelbindungsnachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge mit zugehörigem Preis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder a) um die letzten drei Ziffern verkürzt oder b) in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei den Stadtwerken spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

3.4. Telefonbucheintrag/Auskunft

Auf Antrag des Kunden veranlassen die Stadtwerke die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Der Kundendatensatz besteht aus dem Namen, der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.

3.5. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Bei allen Stadtwerke Professional Tarifen sind die folgenden Leistungsmerkmale enthalten:

- Rufnummernanzeige (CLIP, CLIR): Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, übermittelt (CLIP). Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).
- Anrufweiserschaltung: Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weitergeschaltet werden. Die Weiserschaltung muss vom Endgerät des Kunden über die SIP Meldung 302 initiiert werden. Unterstützt werden dabei die Varianten a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB), c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird (CFNR). Den Zielanschluss und die Art der Weiserschaltung legt der Kunde an seinem Endgerät durch Selbsteingabe fest.
- Premium-Rate-Dienste, Anschlussperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummernbereiche 0900x) sind standardmäßig gesperrt. Die Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden. Auf Anfrage können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.
- Anklopfen (CW): Signalisierung weiterer Anrufe während des Gesprächs.
- Rückfrage/Makeln (CH): Der auf Halten gesetzte Gesprächsteilnehmer wird aus dem Gespräch genommen und über eine Ansage hierüber informiert. Anschließend kann eine zweite Verbindung hergestellt werden. Danach ist das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen möglich (Makeln).

Beim Tarif Stadtwerke Professional 100;500 & 1.000 ist folgendes Leistungsmerkmal zusätzlich enthalten:

- Dreierkonferenz (3PTY): Zusammenschalten zweier Verbindungen, so dass drei Teilnehmer miteinander verbunden sind.

3.6. Telefonflat und Minutenpakete

Nur Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz sind im Grundpreis enthalten. Auf Wunsch können pauschale Minutenpakete ins internationale Festnetz (EU und International 1) je 1.000 Gesprächsminuten oder 100 Sprachminuten in das nationale Mobilfunknetz zu gebucht werden. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Darüber hinausgehende Sprachminuten werden entsprechend den Minutenpreisen verrechnet. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern, zu Rufnummern der Gasse 032x. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet.

3.7. Sprachkanäle und Rufnummern

Bei allen Stadtwerke Professional Tarifen erhält der Kunde zwei Sprachkanäle. Darüber hinaus können bis zu sechs weitere Sprachkanäle zugebucht werden. Die Zuteilung von Rufnummern erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen regulatorischen Vorgaben der BNetzA, abhängig von der Anzahl der gebuchten Sprachkanäle bis zu einhundert Rufnummern. Die Rufnummern werden jeweils aus dem Rufnummernraum vergeben, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung der Rufnummer).

4. Optionale Serviceleistungen

Weitere Dienstleistungen auf Wunsch des Kunden werden gem. Preisblatt gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust am Gerät des Endkunden ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

5. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich elektronisch über das Stadtwerke Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann optional beauftragt werden. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der Stadtwerke unter www.stwbr.de mit den persönlichen Zugangsdaten.

6. Sofortwechsel

Für FTTB und FTTH Kunden, die einen Auftrag bei den Stadtwerken abschließen, bieten die Stadtwerke auf Wunsch des Kunden eine Wechselhilfe an. Diese Wechselhilfe verschafft die Möglichkeit, innerhalb 10 Werktagen nach Auftragsbestätigung ein Internetprodukt von den Stadtwerken, auch bei laufenden Verträgen bei anderen Anbietern, zu erhalten. Der Kunde zahlt bis zum Ende seiner regulären Vertragslaufzeit beim Fremdanbieter, jedoch maximal 12 Monate, die Hälfte des jeweiligen monatlichen Internetentgelts des Stadtwerke MultiMedia Produktes. Telefonleistungen sind während der noch bestehenden Laufzeit beim Fremdanbieter nicht möglich. Bei bestehenden Vertragslaufzeiten unter 3 Monaten zum gewünschten Wechseldatum kann die Wechselhilfe nicht in Anspruch genommen werden.