

# Leistungsbeschreibung Glasfaser Business

## 1. Standardleistung

### 1.1 Überlassung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). Die Glasfaser-Home-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet, sowie einer Telefon-Flatrate für 3 Rufnummern in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Des Weiteren kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH dem Kunden einen reinen Telefon-Anschluss mit einer Rufnummer inkl. Telefon-Flatrate überlassen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 1.2 Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonverbindung steht i. d. R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z. B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

### 1.3 Installation des Anschlusses

Es gibt derzeit zwei Anschlussvarianten, über die das Produkt Glasfaseranschluss Home beauftragt werden kann.

Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H = Fibre To The Building/Home). Die Städtische Werke Netz + Service GmbH installiert, an einem mit dem Kunden vereinbarten Ort im Gebäude, einen passiven Übergabepunkt, welcher als Abschluss des Netzes definiert ist. Es kann eine gemäß Zusatzvereinbarung Glasfaseranschluss beschriebene Anschlussvariante ausgewählt werden.

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.

### 1.4 Anschlussgebühr

Die Anschlussgebühr umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.

## 2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt die Städtische Werke Netz + Service GmbH oder ein von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

### 2.1 Verlegung

Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.

### 2.2 Umwegführung

Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH weicht von der Standardleitungsführung der Städtische Werke Netz + Service GmbH ab.

### 2.3 Sonderbauweise

Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der Städtische Werke Netz + Service GmbH abweicht. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bzw. ein von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

### 2.4 Weitere Leistungen

Auf Anfrage.

## 3. Telefonieleistungen

### 3.1 Telefonieverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über die in den Tarifen Glasfaser Home enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95 %. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig steht dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind, sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der gültigen Preisliste zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der Städtische Werke Netz + Service GmbH angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in den Glasfaser-Home-Tarifen enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

### 3.2 Rufnummern

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der Städtische Werke Netz + Service GmbH zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH übertragbar sind (Rufnummernportierung).

### 3.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

## 4. Internetleistungen

### 4.1 Internetzugang

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d. h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Gebäudenetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

### 4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite.

Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit kann durch die Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden (Netzebene 4) beeinflusst werden.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Down- und Upstream-Geschwindigkeiten sind daher als Maximalgeschwindigkeiten angegeben.

## 5. Kundenservice

### 5.1 Erreichbarkeit

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.30 Uhr und Freitag von 8.00 bis 15.30 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 0561 5745-1855 entgegen.

### 5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von einer Flat umfassten Verbindungen werden i. d. R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

### 5.3 Rechnung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung.

Stattdessen ermöglicht die Städtische Werke Netz + Service GmbH dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter [www.netzplusservice.plusportal.de](http://www.netzplusservice.plusportal.de) abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

#### 5.4 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), Soweit der Einzelverbindungs nachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungs nachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter [www.netzplusservice.plusportal.de](http://www.netzplusservice.plusportal.de) zur Verfügung.

Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

## 6. Entstehung

### 6.1 Annahme von Störungsmeldungen

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 0561 5745 1771 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen von 8.00 bis 16.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart die Städtische Werke Netz + Service GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 12 Stunden bzw. 8 Stunden (gem. Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die werktags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (12 bzw. 8 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

### 6.2 Terminvereinbarung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.

### 6.3 Reaktionszeit

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von 4 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

### 6.4 Rückmeldung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

### 6.5 Entstörungsfrist

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 12 bzw. 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.

### 6.5 Fernzugriff

Um die Servicequalität sicherzustellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von der Städtische Werke Netz + Service GmbH durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.