

## Allgemeines

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von Stadtwerke – Strom Plauen GmbH & Co. KG (folgend „SwS PL“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- SURF FTTB

Zusätzliche optionale Leistungen können bei Bestellung von Produkten oder später gegen Aufpreis hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Vor-Ort-Installation
  - Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:
  - Installation des Gateways
  - Installation von Treibern und ggf. Installation eines WLAN-Netzes und dessen Absicherung
  - Einrichten der Anrufverteilung
  - Abschließende Funktionsprüfung

In dem pauschalen Entgelt sind die Anfahrt und 30 Minuten Arbeitsaufwand enthalten. Darüber hinaus gehende Arbeiten (z.B. Kabelverlegung) können ggf. gegen gesondertes Entgelt mit dem Installateur vereinbart werden.
- Feste IP-Adressen
 

Auf Wunsch eines gewerblichen Kunden wird dem Anschluss dauerhaft eine feste IPv4-Adresse zugewiesen. Sofern IPv6 bereitgestellt wird, wird ein fester IPv6-Bereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN und ein Präfix /64 für das WAN zugewiesen. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte VPN-Installation möglich.
- Servicelevel Komfort
  - Für das Produkt wird optional ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“)

## KAPITEL 1

### Interpersonelle Leistungen

#### I. Internetdienstleistungen

##### Anschluss

SwS PL stellt dem Kunden in dessen Räumen eine UR2-Schnittstelle bereit, über welche mittels eines DSL-Modems Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des DSL-Modems (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen (Hausverkabelung innerhalb des Gebäudes vom Netzabschluss zur Bedarfsstelle des Kunden) ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

**Die SwS PL vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.**

SwS PL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. An jedem Anschluss wird dem aktiven Netzabschluss (Endgerät des Endkunden) standardmäßig eine dynamische IPv4-Adresse (öffentlich oder privat nach RFC 1918) zugeteilt. Über NAT (Network Address Translation) im aktiven Netzabschluss können im LAN/WLAN ein oder mehrere Rechner/Geräte betrieben werden. Optional kann eine feste öffentliche IPv4-Adresse vergeben werden (siehe unter Allgemeines).

Sofern IPv6 bereitgestellt wird, erhält jeder Anschluss eine dynamische öffentliche IPv6-Adresse für WAN sowie einen dynamischen öffentlichen IPv6-Adressbereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN des Endkunden. Optional können feste IPv6-Adressbereiche vergeben werden (siehe unter 2 Zusatzleistungen). Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die SwS PL verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

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.

SwS PL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der SwS PL automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SwS PL von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SwS PL.

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). Bei Bedarf stellt SwS PL die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internetdienstleistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der SwS PL ist nicht möglich.

##### Hinweis:

**Für den von SwS PL 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 der SwS PL erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- SURF KOMFORT FTTB
- SURF POWER FTTB
- SURF SPEED FTTB
- SURF TOP SPEED FTTB

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Variante	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
SURF	KOMFORT FTTB	27,9 / 47 / 50 Mbit/s	2,7 / 9,4 / 10 Mbit/s
SURF	POWER FTTB	54 / 83,8 / 100 Mbit/s	20 / 33,4 / 40 Mbit/s
SURF	SPEED FTTB	160 / 180 / 200 Mbit/s	40 / 45 / 50 Mbit/s
SURF	TOP SPEED FTTB	450 / 475 / 500 Mbit/s	80 / 95 / 100 Mbit/s

##### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches 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:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

SwS PL wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der SwS PL steht von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr eine Kundenbetreuung (SwS PL Service Center) zur Verfügung, die unter +49 3741 719 888 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [multimedia@stadtwerke-strom-plauen.de](mailto:multimedia@stadtwerke-strom-plauen.de) erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.stadtwerke-strom-plauen.de](http://www.stadtwerke-strom-plauen.de) informieren. Unter <https://kundenportal.stadtwerke-strom-plauen.de/bkp/> kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. SwS PL stellt ihren Kunden im Kundenportal verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen bzw. heruntergeladen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt mit der Kunden-Email-Adresse und einem Passwort nach vorheriger Registrierung. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

SwS PL 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 SwS PL hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

SwS PL nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 800 9 898981 entgegen.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SwS PL die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der SwS PL für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SwS PL (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die SwS PL vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 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 gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die SwS PL den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die SwS PL 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 unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der SwS PL ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SwS PL bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Planbare Aktivitäten im Netz von SwS PL (z. B. Wartung, Netzoptimierung) finden möglichst zwischen 03:00 Uhr und 06:00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SwS PL Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SwS PL steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Die SwS PL gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

SURF KOMFORT / POWER / SPEED / TOP SPEED FTTB	98,5 %
---	--------

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch SwS PL zu vertretenden Störungen ermittelt.

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

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

## KAPITEL 5

### Pönalen Entstehung, Anbieterwechsel und Umzug Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von SwS PL nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
  - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SwS PL geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SwS PL, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SwS PL in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
  - 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

### KAPITEL 6 Endgeräte

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia SwS PL dem Verbraucher ein Netzabschlussgerät mit Basisfunktionen zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das Netzabschlussgerät stellt kabelgebundene LAN- und kabellose WLAN-Schnittstellen zur Verbindung von Computern oder anderer Heimelektronik miteinander (Switchfunktionalität) und mit dem Internet (Routingfunktionalität) bereit. Zur Sicherung des Internetzugangs stellt das Netzabschlussgerät eine Firewall bereit, deren Konfiguration in der Verantwortung des Verbrauchers liegt. Geräte mit erweiterten Leistungsmerkmalen sind ggf. gegen Aufpreis erhältlich.

Das Gerät geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Verbrauchers über.

Für diesen Tarif wird seitens der SwS PL eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegstellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
SURF FTTB	VDSL	FRITZ!Box 7583

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SwS PL zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der SwS PL genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der SwS PL freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

SwS PL 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 4 der Leistungsbeschreibung).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der SwS PL keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Wird der Anschluss mit anderen als den von SwS PL gelieferten Endgeräten betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Die am SwS PL Anschluss betriebenen Endgeräte müssen mindestens die VDSL-Schnittstelle U-RV entsprechend Richtlinie 1TR112 der Deutschen Telekom entsprechend der Empfehlungen ITU-T G.993.2 (VDSL) und insbesondere ITU-T G.993.5 (Vectoring) unterstützen. VDSL-Endgeräte ohne Vectoring-Funktion werden nicht unterstützt. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

### Installation

Das Netzabschlussgerät wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss des Netzabschlussgerätes und der Anschluss der kundeneigenen Endgeräte erfolgt durch den Verbraucher selbst.

Es besteht für den Verbraucher die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Verbraucher, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen. Die Konfiguration des Dienstes auf dem Netzabschlussgerät erfolgt mittels Fernkonfiguration durch SwS PL.