



# LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

## SURF

### 1. Standardleistungen

#### 1.1. Überlassung

##### 1.1.1. Allgemein

Die Stadtwerke-Strom Plauen GmbH & Co. KG (im Folgenden SwS PL genannt) überlässt dem Kunden mit SURF einen leistungsfähigen Internetanschluss per xDSL-Verbindung (Digital Subscriber Line). Das Produkt SURF wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt.

##### 1.1.2. Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt SwS PL dem Kunden ein xDSL-Modem zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das xDSL-Modem geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über, sofern es nicht gemietet wird. Wird der xDSL-Anschluss mit einem anderen, als dem von SwS PL gelieferten Modem 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.

##### 1.1.3. Installation

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch SwS PL mittels automatischer Provisionierung (bspw. TR-069). Alternativ kann durch den Kunden ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Service (siehe auch 2.1) gebucht werden. Bei der Verwendung von eigenen Endgeräten kann SwS PL keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

#### 1.2. xDSL-Anschluss

##### 1.2.1. Bereitstellung des Anschlusses

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).

##### 1.2.2. Zugangsbandbreite

SwS PL schaltet dem Kunden die an seiner Anschlussleitung maximal mögliche Bandbreite. Beim Produkt SURF beträgt die Bandbreite in Abhängigkeit des gebuchten und verfügbaren Tarifs 25 Mbit/s im Downstream und 5 Mbit/s im Upstream, 50 Mbit/s im Downstream und 10 Mbit/s im Upstream oder 100 Mbit/s im Downstream und 40 Mbit/s im Upstream. Die Bandbreite ist dabei insbesondere von der Länge und Qualität der Anschlussleitung und von der Nutzung benachbarter Leitungen abhängig. Sollte bei der Bereitstellung des Anschlusses weniger als 25% der bestätigten Downstreambandbreite bereitgestellt werden, hat der Kunde, innerhalb von 4 Wochen nach Schaltung, ein Sonderkündigungsrecht. Es wird eine dynamische IPv4-Adresse zugewiesen.

#### Datenübertragungsraten nach TK-Transparenzverordnung

Variante	Im Download (kbit/s)		
	minimal	normal	maximal
25/5 Mbit/s	16.700	23.500	25.000
50/10 Mbit/s	27.900	47.000	50.000
100/40 Mbit/s	54.000	83.800	100.000

Variante	Im Upload (kbit/s)		
	minimal	normal	maximal
25/5 Mbit/s	1.600	4.700	5.000
50/10 Mbit/s	2.700	9.400	10.000
100/40 Mbit/s	20.000	33.400	40.000

##### 1.2.3. Verbindungstrennung

Datenverbindungen werden einmal wöchentlich getrennt.

#### 1.3. Kundenportal

SwS PL stellt ihren Kunden im Kundenportal unter der Internetadresse [www.stadtwerke-strom-plauen.de](http://www.stadtwerke-strom-plauen.de) verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen 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.

#### 1.4. Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)

SwS PL beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Informationen über Störungen nimmt SwS PL täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800 9898981 entgegen.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Standard“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert. Als kostenpflichtige Zusatzleistung für das vorliegende Produkt, wird der Servicelevel „Komfort“ angeboten.

### 2. Zusatzleistungen

SwS PL oder ein durch SwS PL beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

#### 2.1. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:

- Installation des xDSL-Modems
- Installation von Treibern und ggf. Installation eines WLAN-Netzes und dessen Absicherung
- Einrichten des xDSL-Anschlusses
- Abschließende Funktionsprüfung

#### 2.2. Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem xDSL-Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen werden. Dadurch wird z.B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

#### 2.3. Servicelevel Komfort

Für das Produkt SURF wird für Kunden optional ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“).

### 3. Tarifierung/Preise

SwS PL berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung wird online über das Kundenportal (siehe 1.5) zur Verfügung gestellt.

### 4. Allgemeine Bestimmungen

#### 4.1. Vertragslaufzeit/Kündigung

Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 24 Monate. Der Vertrag ist kündbar mit einer Frist von 8 Wochen zum Ablauf der Mindestlaufzeit, andernfalls verlängert sich die Mindestlaufzeit um jeweils ein Jahr.

#### 4.2. AGB

Desweiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SwS PL für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.