

# LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

## DUO

### 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 DUO einen leistungsfähigen Internetanschluss per xDSL-Verbindung (Digital Subscriber Line). DUO wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss angeboten. Das Produkt DUO 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. 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 DUO 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.

##### 1.2.3. Verbindungstrennung

Datenverbindungen werden einmal wöchentlich getrennt. Wird das von SwS PL zur Verfügung gestellte Endgerät verwendet und die Provisionierung durch SwS PL durchgeführt, wirkt sich die Verbindungstrennung nicht auf laufende Gespräche aus.

#### 1.3. Telefondienst

##### 1.3.1. Bereitstellung des Dienstes

Über das xDSL-Modem (siehe 1.1.2) besteht die Möglichkeit sowohl analoge als auch ISDN-Endgeräte anzuschließen. Da der Telefondienst per VoIP (Voice over IP) über SIP (Session Initiation Protocol) realisiert wird, stehen dem Kunden nur ausgewählte ISDN-Leistungsmerkmale zur Verfügung (siehe 1.3.3). Pro Anschluss werden bis zu 10 Rufnummern bereitgestellt. Standardmäßig werden dem Kunden zwei Rufnummern zur Verfügung gestellt (weitere SIP-Zugänge können optional bestellt werden, siehe auch 2.2). Es können maximal 2 parallele Gespräche geführt werden. Für jeden Account teilt SwS PL dem Kunden Benutzernamen und Passwort mit.

##### 1.3.2. Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über das Kundenportal (siehe 1.4) oder direkt über das Telefon oder xDSL-Modem gesteuert werden.

##### Anklopfen (CW/CAW)

Wenn das Leistungsmerkmal Anklopfen aktiviert ist, wird dem Teilnehmer während einer bestehenden Verbindung ein weiterer ankommender Ruf durch einen so genannten Anklopfon signalisiert. Der so informierte Teilnehmer hat dann die Möglichkeit, dieses zweite Gespräch entgegen zu nehmen, zu ignorieren oder abzuweisen.

##### Rufnummernanzeige für eingehende Rufe (CLIP)

Bei CLIP wird die Rufnummer des rufenden Teilnehmers dem gerufenen Teilnehmer übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite eingeschränkt wurde (CLIR). Besitzt dann der Angerufene ein „CLIP-fähiges“ Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt. Verfügt dieses Endgerät über ein Adressbuch mit der Möglichkeit, Namen zu speichern, kann auch der entsprechende Name angezeigt werden.

##### Rufnummernanzeige für ausgehende Rufe (CLIR)

Mit CLIR ist es möglich die Übermittlung der Rufnummer zum gerufenen Teilnehmer zu unterdrücken bzw. einzuschränken (Rufnummernunterdrückung).

##### Abweisen von Rufen mit Rufnummernunterdrückung (ACR)

Mit aktiviertem Dienstmerkmal ACR wird der Verbindungswunsch für kommende Anrufe mit unterdrückter Rufnummerübermittlung (CLIR) vermittlungstechnisch abgewiesen und nicht zum Angerufenen durchgestellt.

##### Anrufweitschaltung (CFU/CFNR/CFB)

Über das Leistungsmerkmal Anrufweitschaltung kann ein ankommendes Gespräch durch die Vermittlungsstelle zu einer festgelegten Rufnummer umgeleitet werden. Die Umschaltung erfolgt direkt in der Vermittlungsstelle des Angerufenen. Dabei ist eine sofortige Rufumleitung (CFU) möglich, bei der eine Umleitung in jedem Fall und sofort erfolgt. Die Rufumleitung kann aber auch nur im Besetztfall erfolgen (CFB). Zudem ist es möglich die Rufumleitung nach einer bestimmten Zeit vorzunehmen (CFNR).

##### Nicht stören: Anrufe auf Ansage umleiten (DND)

Alle Anrufe werden sofort auf eine Ansage umgeleitet.

##### Halten/Rückfrage/MakeIn (CH)

Durch das Leistungsmerkmal Halten kann ein Teilnehmer eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand bringen. Mit Rückfrage besteht die Möglichkeit zu einer bestehenden Verbindung, die vorher mit Halten in einen Wartezustand gebracht worden ist, vom selben Endgerät eine zweite Verbindung aufzubauen oder ein anklopfendes Gespräch entgegen zu nehmen. MakeIn ist ein Leistungsmerkmal bei dem ein Teilnehmer abwechselnd zwischen zwei aktiven Verbindungen hin- und herschalten kann. Es können nur die Teilnehmer der gerade bestehenden aktiven Verbindung miteinander sprechen.

##### 1.3.3. Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu SwS PL folgende Telefondienste nicht zur Verfügung:

- Call by Call und Preselection
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging-Dienste

Folgende Dienste stehen nur eingeschränkt zur Verfügung:

- Rufnummern der Gasse „0900“
- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste sind in der Preisliste Sonder-rufnummern gelistet)
- Faxübertragung

##### 1.3.4. Rufnummernsperre/Sperrklassen

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten, werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet SwS PL diese Dienste wieder frei.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN

## DUO

### 1.3.5. Notruf

Die für den Telefondienst bereitgestellten SIP-Zugänge dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen (dem sogenannten Röchelruf) ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt.

### 1.4. 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.

### 1.5. 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 eines gewerblichen 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 DUO wird 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 und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungs nachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.4) zur Verfügung gestellt. Optional und gegen Aufpreis laut Preisliste ist eine postalische Zustellung möglich.

## 4. Allgemeine Bestimmungen

### 4.1. Vertragslaufzeit/Kündigung

Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 24 Monate. Der Vertrag ist kündbar mit einer Frist von 6 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.