

Leistungsbeschreibung Telekommunikationsprodukte

der Stadtwerke Lübeck GmbH

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang der Telekommunikationsprodukte ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung sowie aus den hierauf Bezug nehmenden Vereinbarungen der Vertragsparteien.

2. Internetzugang

2.1 Die Stadtwerke Lübeck GmbH (SWL) überlässt dem Kunden einen Anschluss mit Internetzugang.

2.2 Der Kunde erhält einen schnellen Internetzugang mit einer produktabhängigen Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu:

Produkt	Download (bis zu)	Upload (bis zu)
LueConnect 350	350 Mbit/s	50 Mbit/s
LueConnect 650	650 Mbit/s	100 Mbit/s
LueConnect 1000	1000 Mbit/s	150 Mbit/s
LueConnect Pro 350	350 Mbit/s	350 Mbit/s
LueConnect Pro 650	650 Mbit/s	650 Mbit/s
LueConnect Pro 1000	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Verkabelung und der genutzten Server ab.

2.3 Die mittlere Verfügbarkeit der Anschlüsse beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97%.

2.4 LueConnect Pro Produkte enthalten eine feste IP-Adresse. Die Zuteilung der festen IP-Adresse erfolgt aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) der SWL beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE-NCC). Es erfolgt kein RIPE-Eintrag. Die zugewiesene IP-Adresse ist Eigentum der SWL und an das beauftragte LueConnect Pro Produkt gebunden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da es z.B. aus betrieblichen oder technischen Gründen (wie die Einführung einer neuen Protokollversion) notwendig sein kann, neue IP-Adressen zu vergeben. Der Kunde kann die feste IP-Adresse nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht mitnehmen.

2.5 SWL behält sich vor, die Verbindung zum Internet nach Ablauf einer bestimmten Zeit zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich.

3. Option TV

3.1. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung von LueConnect TV-Optionen ist ein Zugang zum Internet über die Stadtwerke Lübeck (LueConnect 350, 650 oder 1000).

3.2. Set-Top-Box (STB)

Gegen eine einmalige Gebühr oder über die Option Miete wird dem Kunden auf Wunsch eine Set-Top-Box zur Verfügung gestellt, an welche das Fernsehgerät des Kunden angeschlossen wird. Die Verbindung zwischen Set-Top-Box und Fernseher erfolgt über ein HDMI-Kabel. Die Set-Top-Box ist im Idealfall durch ein Netzwerkkabel an ein geeignetes Endgerät (z.B. FRITZ! Box) anzuschließen. Eine Verbindung über Powerline, Repeater oder WLAN wird nicht empfohlen, da Qualitätsverluste auftreten können, die nicht im Verantwortungsbereich der SWL liegen. Die Set-Top-Box wird bei Inbetriebnahme vollautomatisch für den Anschluss des Kunden konfiguriert, wenn diese korrekt mit dem Internet verbunden und eingeschaltet ist.

3.3. FireTV-Stick oder SmartTV-App

Die TV-Optionen sind auch über einen vorhandenen FireTV-Stick oder über die SmartTV-App nutzbar. Dieser wird von SWL nicht bereitgestellt, sondern muss im Eigentum des Kunden vorhanden sein.

3.4. Multiscreen

Das TV-Signal kann parallel auf mehreren bis zu vier Oberflächen gleichzeitig genutzt werden. Für die Nutzung auf mobilen Endgeräten stellt purtel.com die purTV-APP für die iOS & Android Geräte in den jeweiligen Shops zur Verfügung.

3.5. Leistungen des Basispakets (TV-Basis)

In den von der SWL angebotenen Paketen sind folgende Funktionen enthalten:

- Live-Fernsehen
- öffentlich-rechtliche Sender in HD-Qualität
- Live-Radio

Durch die Buchung des Pakets „TV-Basis HD“ und „TV-Premium HD“ erhält der Kunde zusätzlich die privaten Sender in HD-Qualität. Die verfügbaren Sender der verschiedenen Pakete können der Senderliste entnommen werden. Mit dem Paket „TV-Premium HD“ stehen dem Kunden zusätzlich die Premium-Funktionen wie beispielsweise Restart, Time Shift, Catchup, nPVR Online-Video-Recorder mit einer Kapazität von 100 Stunden sowie die Mediatheken zur Verfügung.

3.6. Pflichten des Kunden

3.6.1. Nutzung

IPTV-Anschlüsse von der SWL dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle, Schnittstellen, Komponenten und Endgeräte genutzt werden. Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten zur Verwendung kommen, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können. Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Ebenfalls ist es nicht gestattet, Eingriffe in das Netz von der SWL oder in andere Netze vorzunehmen.

3.6.2. Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter und/oder Kennwörter vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde ist ebenfalls verpflichtet, den Code für die Buchung von Video-on-Demand Filmen geschützt aufzubewahren.

4. Option Security

4.1. Der Kunde erhält Zugriff auf ein Softwarepaket zur Absicherung seines Computers. Voraussetzung für diese Optionen ist, dass der Kunde über einen Internetanschluss des Anbieters verfügt.

4.2. Mindestvertragslaufzeit

Für die Optionen-Security gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 1 Monat. Nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit kann der Kunde eine Sicherheitspaket-Option zum Monatsende in Textform oder online kündigen.

4.3. Bestandteile

4.3.1. Bei der Option Internet Security 1-er, 3-er und 5-er handelt es sich um das Produkt „InternetSecurity“ der G Data Software AG (PC oder Mac), bestehend aus:

- Antivirus-Programm
- Antispam-Programm
- Antiphishing-Programm
- Firewall
- Kindersicherung
- Exploit-Schutz
- BankGuard.

4.3.2. Bei der Option Total Security 3-er und 5-er handelt es sich um das Produkt „TotalSecurity“ der G Data Software AG (PC oder Mac), bestehend aus:

- Antivirus-Programm
- Antispam-Programm
- Antiphishing-Programm
- Datenverschlüsselung
- Passwortmanager
- Performance-Tuner
- Zugriffskontrolle
- Browser-Cleaner
- Firewall
- Kindersicherung
- Exploit-Schutz
- BankGuard.

4.3.3. Bei der Option Internet Security Mobil (Android) handelt es sich um das Produkt „Mobile Internet Security“ der G Data Software AG mit folgenden Funktionen:

- Viren-Scanner
- App-Kontrolle
- Schutz vor Werbeanrufen und Spam-SMS.

4.3.4. Der Anbieter behält sich das Recht vor, dem Kunden jeweils ein anderes Produkt mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen zur Verfügung zu stellen.

4.3.5. Updates

Die Programme werden automatisch über eine Internetverbindung aktualisiert.

5. Option Telefondienst

5.1 Die Stadtwerke Lübeck GmbH (SWL) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Netzzugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung.

5.2 Der Kunde erhält den Netzzugang über ein Netzabschlussgerät mit Routerfunktionalität und Anschlussmöglichkeit für analoge Telefone. Das Vorhandensein eines Telekommunikationsanschlusses von SWL ist eine technisch notwendige Voraussetzung für die Erbringung der Telefonie Leistungen.

5.3 In der Regel kann eine bestehende Teilnehmerrufnummer des Kunden aus dem Ortsnetz-kennzahlenbereich übernommen werden. Hierzu ist der Portierungsauftrag auszuführen. Bitte kündigen Sie auf keinen Fall selbst Ihren bestehenden Telefonanschluss. Dies übernimmt SWL für den Kunden. SWL bzw. TravelNet oder Partner müssen beim bisherigen Netzbetreiber des Kunden zur Feststellung der Korrektheit und Vollständigkeit Auskünfte über die dem Kunden zugewiesene Rufnummern einholen. Dazu erteilt der Kunde SWL bzw. TravelNet oder Partner mit Auftrag die Einwilligung, dass der bisherige Netzbetreiber des Kunden Auskunft über diese Rufnummern erteilt. Bestehende Verträge mit Internet Providern müssen vom Kunden selbst gekündigt werden.

5.4 Wird keine bestehende Teilnehmerrufnummer übernommen, erhält der Kunde eine neue Teilnehmerrufnummer.

5.5 Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Höhere Gewalt, Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

5.6 Beim Telefonieren wird die zur Verfügung gestellte Internet-Bandbreite um die Bandbreite reduziert, die zum Telefonieren benötigt wird. Dies garantiert eine hohe Qualität der Telefonie.

5.7 SWL behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen der Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht zulässig und möglich.

5.8 Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung – insbesondere auch durch technische Vorkehrungen – vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert wird.

5.9 Die Voreinstellung eines anderen Verbindungsnetzbetreibers oder Call-by-Call ist nicht möglich.

6. Basisleistungen zum Telefondienst

6.1 Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird. Die Anzeige ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

6.2 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt, wenn diese Funktion

nicht unterdrückt wird. Die Anzeige beim Angerufenen ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

6.3 Notruf

Die Notrufnummern 110 und 112 sind nur vom im Vertrag benannten Standort des Kunden bei betriebsbereitem Netzabschlussgerät verfügbar.

6.4 Einzelverbindungsanruf

Der Kunde kann einen Einzelverbindungsanruf beauftragen, der wahlweise die Zielrufnummern vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern enthält.

7. Zusätzliche Leistungen zum Telefondienst

7.1 SWL bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen:

7.2 Weitere Rufnummern

Auf Wunsch kann der Kunde weitere Rufnummern erhalten. Verbindungen können zeitgleich entgegengenommen und hergestellt werden. Eingehende Anrufe werden auf den Endgeräten signalisiert. Eine Zuordnung der Signalisierung zur Rufnummer kann vom Kunden im Netzabschlussgerät vorgenommen werden.

7.3 Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

SWL identifiziert Anrufe, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Die gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

8. Telefonbucheintrag

SWL leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften.

9. Tarife und Kundenaccount

9.1 Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste. Abgerechnet werden grundsätzlich alle Verbindungen und Leistungen, die mit den Zugangsdaten des Kunden und im Bereich Kundenlogin erzeugt wurden.

9.2 Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über das Kundenportal unter www.swl.de. Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung erhält der Kunde einmal pro Monat eine E-Mail-Benachrichtigung. Rechnungsdokumente werden 180 Tage nach Rechnungsdatum im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde verpflichtet sich, Rechnungsdaten und weitere Inhalte aus dem Kundenportal regelmäßig abzurufen. SWL behält sich die jederzeitige Änderung des Kundenportals vor. SWL übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit und ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher o. a. Funktionen.

10. Tarife

Die Abrechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste.

11. Technische Voraussetzungen

Technische Voraussetzung für die Telekommunikationsprodukte, insbesondere für die Nutzung der Internetgeschwindigkeit, ist ein technisch aktueller PC mit aktuellem Betriebssystem und mit einer entsprechend leistungsfähigen Ethernetkarte.

12. Inbetriebnahme

12.1 Für die Inbetriebnahme kann es notwendig sein, dass ein Mitarbeiter der SWL oder TraveNetz technische Einrichtungen am Standort des Kunden in Betrieb nimmt. Der Kunde muss hierzu am Tag der Bereitstellung von 08:00 bis 13:00 Uhr den Zugang zum Abschlusspunkt Linientechnik gewährleisten. Der Kunde muss im vereinbarten Zeitraum durchgehend am Ort der geplanten Bereitstellung anwesend sein und ist dafür verantwortlich, dass seine Türklingel funktioniert und mit dem Namen des Anschlussinhabers beschriftet ist und vom Servicetechniker leicht gefunden werden kann. Ist die Bereitstellung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, insbesondere wenn der Techniker den Kunden vor Ort nicht antreffen kann, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt gemäß aktueller Preisliste dem Kunden berechnet.

12.2 Die Inbetriebnahme des Internetzuganges (PC-Installation) und des Telefonanschlusses ist nicht Teil der Leistung. Auf Wunsch des Kunden nehmen SWL oder autorisierte Dritte gegen gesonderte Vergütung gemäß aktueller Preisliste die Inbetriebnahme (ohne PC-Installation) des Netzabschlussgerätes an der ersten Telekommunikations-Abschluss-Einheit des entsprechenden Anschlusses vor.

13. Service bei Störungen

13.1 SWL beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Dabei werden folgende Leistungen erbracht:

13.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Störungshotline von SWL nimmt Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 1184 000 entgegen.

13.3 Regelstörzeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Regelarbeitszeit zwischen 08:00 und 16:00 Uhr bei SWL eintreffen, wird die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung bearbeitet. Bei Störungsmeldung außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit beginnt die Regelstörzeit am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Samstage, Sonntage und Feiertage sind aus der Entstörungsfrist ausgenommen.

13.4 Ausnahmen von der Regelstörzeit

Die Regelstörzeiten gelten nur, soweit Technik der SWL betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei Störungen, die durch Zulieferer von SWL verursacht werden, kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.