

Leistungsbeschreibung der Telekommunikations- und Entertainmentdienstleistungen innerhalb der DataFix-Produkte

1. Einleitung

Das vorliegende Dokument beschreibt die von den Stadtwerken Baden-Baden (im Folgenden SWBAD genannt) erbrachten Telekommunikations- und Entertainmentdienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden im Rahmen der DataFix-Produkte. Die Regelungen ergänzen die Produktinformationsblätter sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Lieferung von Telekommunikations- und Entertainmentdiensten. Für Privatkunden gelten die Preise aus der auf den Internetseiten der SWBAD veröffentlichen Preisliste für diesen Geschäftsbereich. Gewerbekunden erhalten ein individuell zugeschnittenes Vertragsangebot.

2. Leistungsbeschreibung des Anschlusses und Internetzugangs

2.1. Technischer Aufbau

Die SWBAD verfügen über zwei redundante Datenverbindungen zu den großen Internetknoten in Stuttgart und Frankfurt. Der Kunde bekommt einen Internetanschluss in Form eines IP-basierten Festnetz-Anschlusses im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Abhängig von den technischen Möglichkeiten innerhalb des Gebäudes, wird dem Kunden eine Schnittstelle zum Anschluss eines Routers zur Verfügung gestellt.

2.2. Netzabschluss und Endgeräte

Der Netzabschluss beschreibt die Schnittstelle, an dem der Kunde sein Endgerät an das Netz der SWBAD anschließen kann. Die Verantwortung für die Betriebsbereitschaft des aktiven Netzes liegt bis zum Netzabschluss bei den SWBAD. Für das dahinterliegende Netz ist der Kunde verantwortlich.

Für Endgeräte, die von den Stadtwerken gekauft wurden, gelten die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung. Für gemietete Geräte gewähren die Stadtwerke eine lebenslange Garantie für die Betriebsbereitschaft. Ausgenommen davon sind Mängel, die durch einen unsachgemäßen Gebrauch oder Vandalismus hervorgerufen wurden. Die Garantieleistung beschränkt sich auf die unentgeltliche Reparatur bzw. den Austausch des Gerätes. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Die Installation und der Betrieb der Endgeräte obliegen dem Kunden. Für den Betrieb sind, je nach Konfiguration, ein oder mehrere 230V Steckdosen erforderlich. Die Kosten für den Stromverbrauch trägt der Kunde. Eine Installationsbeschreibung wird dem Kunden zur Verfügung gestellt. Alternativ kann der Kunden für die Installation einen Vor-Ort-Service bei den SWBAD beauftragen.

Privatkunden

Wenn der Anschluss eines Privatkunden über eine Glasfaserschnittstelle LC/APC verfügt, ist ein spezieller Medienkonverter erforderlich, der mit der zentralen Technik kompatibel ist. Bei bestimmten Routern der Fa. AVM ist er bereits eingebaut. Daher sollte ein solchen Router von den SWBAD erworben werden. Beim Einsatz von Routern anderer Hersteller ist zusätzlich ein spezieller Medienkonverter erforderlich, der ausschließlich über die SWBAD bezogen werden kann. Der Medienkonverter stellt einen RJ45-GBit-Ethernet-Port zur Verfügung, an den der Router angeschlossen wird.

Sofern der Privatkundenanschluss über eine kompatible Koaxialschnittstelle verfügt, ist ebenfalls ein spezieller Medienkonverter erforderlich, der über die SWBAD bezogen werden muss. Auch dieser Medienkonverter stellt einen RJ45-GBit-Ethernet-Port für den Anschluss eines Routers zur Verfügung.

Sofern der Privatkunde den Router über die SWBAD mietet oder kauft, erfolgt die Konfiguration des Routers über ein zentrales System, sodass ein Eingriff des Privatkunden nicht erforderlich ist. Zudem wird der Router so eingestellt, dass dieser sich die notwendigen Sicherheitsupdates automatisch vom Hersteller des Routers lädt und installiert. Im Fall einer Störung oder für die Hilfestellung bei weiteren Konfigurationen, können die Mitarbeiter der SWBAD – nach telefonischer Zustimmung des Kunden – auf den von den SWBAD gelieferten Router

zugreifen. Dieser Zugriff kann durch den Privatkunden auf dem Router unterbunden werden. Eine schnelle Störungsbeseitigung sowie eine Hilfestellung wird dadurch allerdings wesentlich erschwert und kann ggf. zu weiteren Kosten aufgrund eines Einsatzes vor Ort führen.

Die Konfiguration der SWBAD beschränkt sich auf den Zugang zu Ihrem eigenen Netz. Darüber hinaus wird der Router nach den Standards des Herstellers ausgeliefert. Sollten den SWBAD Sicherheitslücken bekannt werden, die durch eine zentrale Konfiguration zu schließen sind, wird dies im Rahmen des Supports umgesetzt. Aufgrund der vielen weiteren Konfigurationsmöglichkeiten durch den Kunden, können die Stadtwerke jedoch keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Konfiguration des gesamten Routers übernehmen. Daher sind Schadenersatzansprüche, die auf eine falsche Konfiguration des Routers zurückzuführen sind, ausgeschlossen.

Sofern der Privatkunde einen Router nutzt, der nicht über die SWBAD beschafft wurde, muss er die Konfiguration selbst vornehmen. Die dafür notwendigen Daten erhält er von den SWBAD über die Anschaltinformationen, die ihm rechtzeitig vor dem Anschalttermin übermittelt werden. Eine Unterstützung durch die SWBAD oder ein Vor-Ort-Service ist in diesem Fall nicht möglich.

Gewerbekunden

Gewerbekunden werden über einen aktiven Ethernet-Anschluss direkt an den MPLS-Backbone der SWBAD angeschlossen.

Hinter dem Netzabschluss installieren die SWBAD einen – von den SWBAD zu beziehenden – Medienkonverter, der dem Gewerbekunden einen RJ45-GBit-Ethernet-Port für den Anschluss eines eigenen Routers zur Verfügung stellt. Der Medienkonverter wird in die Überwachung und das Monitoring der SWBAD aufgenommen. So wird eine Störung der zu erbringenden Leistung frühzeitig erkannt und SWBAD kann möglichst schnell entsprechende Maßnahmen zur Entstörung ergreifen.

Auf Wunsch des Gewerbekunden können die SWBAD optional auch einen Router inkl. Firewall-Funktion zur Verfügung stellen. Damit wird die gesamte Funktionalität in die Überwachung und das Monitoring der SWBAD aufgenommen. Auf den Medienkonverter kann in diesem Fall verzichtet werden. Der Gewerbekunde benötigt so nur noch einen Switch, an den die Endgeräte angeschossen werden.

2.3. Bandbreite und Volumen

Die mit dem jeweiligen Produkt gelieferten Bandbreiten für die Up- und Download-Richtung sind in den Produktinformationsblättern beschrieben. Die gemessenen Werte können auf Grund technischer Gegebenheiten leicht abweichen. Die Bandbreiten im Backbone der SWBAD werden permanent überwacht. Sollte ein Engpass entstehen, werden die SWBAD diesen unverzüglich beheben. Die Überwachung hat keinerlei negative Auswirkung auf die erbrachte Leistung.

Zu jedem Produkt gehört eine Flatrate für die Nutzung des Internets. Es erfolgt keine volumenbasierte Abrechnung. Der Kunde kann die beauftragte Bandbreite innerhalb der Vertragslaufzeit jederzeit erhöhen.

2.4. Netzwerkadressen

Jeder Kunde erhält eine statische öffentliche IPv6-Adresse über die er weltweit im Internet erreichbar ist und über die er selbst tätig sein kann.

Alle öffentlichen IP-Adressen werden aus dem Adressraum der SWBAD nach den Vorgaben der Réseaux IP Européen Network Coordination Center (RIPE NCC) vergeben.

Privatkunden

Privatkunden erhalten den Zugang zum Internet über das IPv4-Protokoll mit Carrier-grade NAT (CGN). Das bedeutet, dass der Privatkunde eine private IPv4-Adresse der SWBAD bekommt, die nach extern auf eine öffentliche IPv4-Adresse umgesetzt wird. Der Privatkunde hat damit alle Möglichkeiten im Internet tätig zu sein. Der Zugriff aus dem Internet auf die Systeme des Privatkunden ist jedoch über das IPv4-Protokoll nicht möglich.

Eine dynamisch zugewiesene öffentliche IPv4-Adresse kann der Privatkunde als Option zu seinem Tarif hinzubuchen. Alle 24h bekommt wird ihm eine neue IPv4-Adresse zugewiesen. Eine statische öffentliche IPv4-Adresse wird an Privatkunden nicht vergeben.

Router, die von den SWBAD gekauft oder gemietet wurden, erhalten eine weitere private IPv4-Adresse in einem Managementnetzwerk. Auf dieses Netzwerk haben ausschließlich das Monitoring und der Support der SWBAD Zugriff.

Gewerbekunden

Gewerbekunden erhalten neben der statischen öffentlichen IPv6- auch eine statische öffentliche IPv4-Adresse. Optional können weitere IPv4-Adressen für weitere Anwendungen hinzugebucht werden. Alle Adressen sind transparent aus dem Internet erreichbar.

Die dem Gewerbekunden zugeordneten IP-Adressen können durch die SWBAD mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf und in Abstimmung sowie Zusammenarbeit mit dem Kunden geändert werden.

3. Leistungsbeschreibung Telefonie

3.1. Technischer Aufbau und Standardleistung

Die SWBAD verfügen über eine redundante Standleitung zum Vorlieferanten der Telefonie, anstatt das Internet für die Anbindung zu nutzen. Damit wird eine dauerhaft und anhaltend gute Qualität erreicht.

Eine Flatrate ins deutsche Festnetz ist immer Bestandteil des Vertrags. Optional kann der Kunde eine Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz sowie ins Festnetz der Europäischen Union hinzubuchen. Diese Option kann innerhalb der Vertragslaufzeit hinzugebucht werden, ohne dass sich diese ändert.

Privatkunden

Die SWBAD überlassen dem Privatkunden mit dem gewählten Internettarif einen IP-basierten Telefonanschluss im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit zwei Sprachkanälen. Das bedeutet, dass vom Anschluss des Privatkunden zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden können. Weitere Sprachkanäle können optional hinzugebucht werden. Jeder Anschluss kann bis zu drei Rufnummern erhalten. Bis zu sieben weitere Rufnummern können hinzugebucht werden.

Gewerbekunden

Gewerbekunden können einen Privatkundentelefonanschluss oder einen SIP-Trunk beauftragen. Ein SIP-Trunk wird für den Betrieb einer eigenen Telefonanlage mit einem größeren Funktionsumfang benötigt. Beim SIP-Trunk kann der Gewerbetunde die Anzahl der Sprachkanäle aus den Tarifen der SWBAD frei wählen. Zudem kann er zusammenhängende Rufnummernblöcke aus festgelegten Größen bekommen.

Die SWBAD können Gewerbekunden eine virtuelle Telefonanlage zur Verfügung stellen. Damit benötigt er für die Telefonie vor Ort nur noch SIP-fähige Telefone. Weitere Technik ist nicht erforderlich.

3.2. Portierung bestehender Rufnummern

Wenn der Kunde von einem anderen Serviceprovider im gleichen Vorwahlbereich zu den SWBAD wechseln möchte, sollte er den SWBAD den Auftrag erteilen, seinen Anschluss beim Vorlieferanten zu kündigen. Die Erfahrung zeigt, dass die Portierung seiner bestehenden Rufnummer zu den SWBAD auf diese Weise weniger Probleme bereitet. Selbstverständlich kann der Kunden die SWBAD auch nur mit der Rufnummernportierung beauftragen und die Kündigung selbst vornehmen.

Bei der Beauftragung der SWBAD müssen die bestehenden Telefonnummern sowie der Name, Vorname und die genaue Anschrift des Vertragspartners beim abgebenden Serviceprovider angegebenen werden. Wenn diese Daten falsch sind, kommt es zu Verzögerungen bei der Kündigung und Portierung. Zudem ist bei der Beauftragung die Kündigungsfrist zu beachten. Damit die SWBAD trotz ggf. auftretender Probleme genügend Zeit haben die Kündigung und Portierung durchzuführen, sollte der Auftrag mindestens einen Monat vor dem Beginn der Kündigungsfrist erfolgen. Bei einer Kündigungsfrist von drei Monaten sollten die SWBAD daher spätestens 4 Monate vor dem Wechseltermin beauftragt werden. Die Portierung zu den SWBAD verursacht dem Kunden keine Kosten.

3.3. Rufnummernverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden sorgen die SWBAD für den Eintrag seiner Daten in die öffentlichen Kommunikationsverzeichnisse. Der Kunde bestimmt selbst den zu veröffentlichen Inhalt sowie die unterschiedlichen Möglichkeiten der Veröffentlichung im Auftrag an die SWBAD. Eine nachträgliche Änderung oder Löschung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.4. Gespräche außerhalb der Flatrate

Gespräche außerhalb der Flatrate werden dem Kunden entsprechen der auf den Internetseiten der SWBAD veröffentlichten Preisliste in Rechnung gestellt.

3.5. Einzelverbindungsachweis

Auf Wunsch des Kunden können die SWBAD ihm einen vollständigen oder verkürzten Einzelverbindungsachweis zur Verfügung stellen. Dieser enthält die angerufene Nummer sowie den Beginn und die Dauer des Gesprächs. Beim verkürzten Einzelverbindungsachweis werden die letzten drei Ziffern der angerufenen Nummer durch ein X ersetzt, um sie zu anonymisieren.

3.6. Rufnummernübertragung

Der Telefonanschluss des Kunden ist so eingestellt, dass seine Rufnummer zu seinem Gesprächspartner übertragen wird. Dies kann er jedoch durch eine Änderung der Konfiguration in seinem Router ändern. Alternativ kann er die SWBAD damit beauftragen die Übertragung seiner Rufnummer bereits auf der Providerseite zu unterdrücken.

3.7. Netzseitige Sperren

Der Kunde kann von den SWBAD unentgeltlich verlangen, dass bestimmte Rufnummernbereiche netzseitig gesperrt werden, sodass sie von seinem Anschluss nicht mehr genutzt werden können. Soweit dies technisch möglich ist, wird SWBAD diesem Verlangen unverzüglich nachkommen.

SWBAD behält sich selbst vor, die Nutzung bestimmter Netzbereiche zu sperren, sollten diese missbräuchlich genutzt werden oder wenn es bei deren Nutzung zu erhöhten Zahlungsausfällen kommt. Eine Liste dieser Netzbereiche wird dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

3.8. Notrufdienste

Beim Absetzen eines Notrufs (110, 112) wird die Adresse des Telefonanschlusses automatisch an die richtige Notrufabfragestelle übertragen. Wenn der Kunde seine Anmeldedaten für die Telefonie an einer anderen Adresse nutzt, kann die automatische Standortermittlung und Soforthilfe nicht sichergestellt werden.

Während eines Stromausfalls beim Kunden kann nicht telefoniert und damit auch kein Notruf abgesetzt werden, es sei denn er verfügt über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung.

4. Leistungsbeschreibung TV-Dienste

4.1. Technischer Aufbau und Standardleistung

Die SWBAD liefern ihren Kunden ein Entertainmentsignal mit TV- und Hörfunkinhalten über das DVB-C-Protokoll entsprechend dem auf ihren Internetseiten veröffentlichten Programm bouquet. Dabei handelt es sich um ein digitales Signal, das von sehr alten Empfangsgeräten nicht genutzt werden kann. In diesem Fall muss der Kunde das Gerät austauschen oder sich einen geeigneten Receiver beschaffen.

Die in der Preisliste der SWBAD angegebenen Produktpreise enthalten alle steuerlichen Abgaben sowie Kosten für die Rechte an den Inhalten.

Einige Programme sind verschlüsselt und können nur durch zusätzliche Verträge mit den SWBAD oder Dritten empfangen werden. Der jeweilige Vertragspartner liefert die entsprechende Technik zur Entschlüsselung.

Der Inhalt des Programm bouquets kann sich ändern, wenn z. B. ein Sender seinen Betrieb einstellt, die Rechte am Inhalt durch die SWBAD nicht mehr erworben oder der Sender über die vorhandenen technischen Möglichkeiten nicht mehr empfangen werden kann. Zudem behalten sich die SWBAD vor, das Programm bouquet um neue Sender zu erweitern. Aus diesem Grund hat der Kunde keinen Anspruch auf den dauerhaften Empfang des gesamten Inhalts des Programm bouquets zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

4.2. Technischer Aufbau

Die SWBAD beziehen das Entertainmentsignal als IP-Multicast-Signal über eine Netzwerkverbindung. Zusätzlich verfügen die SWBAD über einen eigenen Parabolspiegel, der die wichtigsten ca. 120 Programme empfangen kann. Sollte die Verbindung zum Vorlieferanten ausfallen, wird automatisch auf das Notfallsystem umgeschaltet.

4.3. Medienkonverter

Für den Empfang des Entertainmentsignals ist ein WDM-Filter als Medienkonverter erforderlich, der von den SWBAD bezogen werden muss. Dieser filtert das TV-Signal, das mit der Wellenlänge 1550nm über das Glasfaserkabel übertragen wird, heraus und stellt es als DVB-C-Signal zur Verfügung. Die Signalstärke des Medienkonverters ist begrenzt, sodass der Kunde ggf. einen Verstärker einbauen muss, um ein größeres Koaxialnetz mit mehreren Empfangsgeräten betreiben zu können.

4.4. Programmplätze und Sortierung

Die SWBAD liefern mit jedem Programm eine Logical Channel Number (LCN). Kompatible Fernsehgeräte nutzen diese Nummer, um die wichtigsten Programme auf den unteren Speicherplätzen anzuzeigen. Wenn das Gerät des Kunden diese Funktion nicht unterstützt oder der Kunde mit der Einordnung unzufrieden ist, kann er diese selbstverständlich durch eine manuelle Konfiguration an seinem Gerät ändern.

4.5. Zusätzliche Programmpakete

Um verschlüsselte Programme empfangen zu können, ist die Beauftragung des entsprechenden zusätzlichen Programmpakets erforderlich. Dabei ist zu beachten, dass es Programmpakete gibt, die auf ein anderes aufbauen, sodass beide beauftragt werden müssen. Daneben gibt es Programmpakete, die den Inhalt eines anderen inkludieren.

Für die Entschlüsselung ist eine SmartCard mit CI+-Modul oder mit TV-Box erforderlich, die von den SWBAD erworben werden muss.

5. Service Level

5.1. Begrifflichkeiten und Parameter

Die folgenden Begrifflichkeiten sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikations- und Entertainmentdienste der SWBAD beschrieben.

Privatkunden

Störungsannahme	Mo.-So. von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Telefonnummer 07221 /277-700
Servicezeit gem. 10.4. der AGB:	Mo.-So. von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Supportzeit gem. 10.5. der AGB:	Mo.-Do. von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr und Fr. von 07:00 Uhr bis 13:00 Uhr. (außer an gesetzlichen Feiertagen)
Reaktionszeit gem. 10.6. der AGB:	max. 4 h innerhalb der Supportzeit
Wiederanlaufzeit gem. 10.7 der AGB:	max. 16 h innerhalb der Supportzeit
Verfügbarkeit gem.10.8. der AGB:	min. 98% (Servicemaßnahmen mit kurzzeitigen Unterbrechungen in nutzungsschwachen Zeiten werden nicht angekündigt)

Gewerbekunden

Für Gewerbekunden gelten die definierten Zeiten aus dem Produktinformationsplatt, das Bestandteil des entsprechenden Leistungsscheins ist.

5.2. Ausnahmen bei der Berechnung der Zeiten

Sollte einer der folgenden Punkte zutreffen, wird die daraus entstehende Verzögerung bei der Berechnung der entsprechenden Zeit nicht berücksichtigt.

Reaktionszeit und Wiederanlaufzeit:	<ul style="list-style-type: none">• Höhere Gewalt• Durch Dritte verursachte Unterbrechungen auf die SWBAD keinen Einfluss hat, z. B. durch Schäden an Kabeln aufgrund von Tiefbauarbeiten• Verzögerungen, die durch den Kunden verursacht wurden
Verfügbarkeit:	<ul style="list-style-type: none">• Servicemaßnahmen mit unvermeidlichen Unterbrechungen in nutzungsschwachen Zeiten gem. 10.9 der AGB• Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen• Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen, auf die SWBAD keinen Einfluss haben• Durch Dritte verursachte Unterbrechungen auf die SWBAD keinen Einfluss hat, z. B. durch Schäden an Kabeln aufgrund von Tiefbauarbeiten• Unvermeidliche Unterbrechungen, aufgrund von Änderungswünschen des Kunden

5.3. Servicemaßnahmen

Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und es nach Einschätzung der SWBAD nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes kommt. Wenn mit dem Kunden eine Verfügbarkeit vereinbart oder eine längerfristige Unterbrechung zwingend erforderlich ist, wird eine Unterbrechung zur Durchführung der Servicemaßnahmen mindestens eine Woche vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt.

5.4. Terminvereinbarung und Meldungen zum Störungsverlauf

Wenn die Bearbeitung einer Störung eine längere Zeit in Anspruch nimmt sowie nach dem Ende der Störung, informieren die SWBAD den Kunden über die ihr bekannten Kommunikationswege, wie z. B. E-Mail und Telefon.

Wenn ein Einsatz Vor-Ort erforderlich ist, wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart. Sollte dieser Termin durch den Kunden nicht eingehalten und eine erneute Anfahrt erforderlich sein, wird ihm die erste Anfahrt in Rechnung gestellt.

6. Gutschriften

6.1. Verrechnung

Gutschriften werden dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit den Forderungen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis verrechnet.

6.2. Überschreitung der Reaktionszeit

Überschreitung der Reaktionszeit pro Fall in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreise
bis zu 25%	10 %
bis zu 50%	20 %
bis zu 75%	30 %
mehr als 100%	50 %

6.3. Überschreitung der Wiederanlaufzeit

Überschreitung der Wiederanlaufzeit pro Fall in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreise
bis zu 25 %	10 %
bis zu 50 %	20 %
bis zu 75 %	30 %
mehr als 100 %	50 %

6.4. Unterschreitung der Verfügbarkeit

Unterschreitung der Verfügbarkeit pro Jahr in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreise
0,1 bis 0,5 %	20 %
0,6 bis 1,5 %	40 %
mehr als 1,5 %	80 %