

Leistungsbeschreibung SWE Glasfaser Business Pro - Geschäftskunden -

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der SWE Digital GmbH, Magdeburger Allee 34, 99086 Erfurt (folgend „SWE D“ 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:

- SWE Glasfaser Business Pro 50
- SWE Glasfaser Business Pro 100
- SWE Glasfaser Business Pro 200
- SWE Glasfaser Business Pro 500
- SWE Glasfaser Business Pro 1.000
- SWE Glasfaser Business Pro 2.000
- SWE Glasfaser Business Pro 5.000
- SWE Glasfaser Business Pro 10.000

Das Produkt ermöglicht mit den Diensten Voice und Internet die Übermittlung von Sprache und Daten über das Festnetz von SWE D. Voraussetzung für die Nutzung des vollen Leistungsumfanges des Produktes ist der Einsatz des von SWE D bezogenen Netzabschlussgeräts (Customer Premises Equipment, CPE) in der von SWE D vorgenommenen Voreinstellung. Das von SWE D während der Vertragslaufzeit am Endkundenstandort zur Verfügung gestellte CPE verbleibt im Eigentum von SWE D. Das CPE verfügt auf der LAN-Seite für die Übergabe des Internetdienstes über eine Ethernet-Schnittstelle entsprechend IEEE 802.3 abhängig von der Bandbreite jeweils mit dem physikalischen Interface-Typ gemäß nachstehender Tabelle:

Produktvariante	Schnittstellen	Steckertyp
SWE Glasfaser Business Pro alle Produktvarianten	100/1000BaseT (gem. IEEE 802.3 u)	RJ-45

SWE D übernimmt das Management des CPE. CPE-Konfigurationen dürfen nur von SWE D geändert werden.

KAPITEL 1 Sprachdienst

ISDN-Produktvariante

Der Voicedienst wird mittels eines IAD auf Basis des ISDN-Protokolls DSS1 zur Verfügung gestellt. Für Modem- und Datenübertragung (z. B. für Kartenterminals und Alarmanlagen) wird keine Leistungsgarantie übernommen. Folgende ISDN-Produktvarianten werden mit jeweils einem Rufnummernblock angeboten:

- 2 x S0 mit 4 Sprachkanälen
- 4 x S0 mit 8 Sprachkanälen
- 1 x S2M mit 30 Sprachkanälen
- 2 x S2M mit 60 Sprachkanälen

SIP-Produktvariante

Der Voicedienst wird mittels eines IAD auf Basis des SIP-Protokolls, entsprechend RFC 3261 zur Verfügung gestellt. Zur Nutzung ist die Endkundenseitige Bereitstellung einer IP-TK-Anlage notwendig. Die IP-TK-Anlage muss sich zwingend am SIP-Proxy von SWE D registrieren und authentifizieren, gemäß RFC2617. Für die VoIP-Fähigkeit der TK-Anlage sowie die Endkundenseitige Infrastruktur ist der Endkunde verantwortlich.

Folgende SIP-Produktvarianten werden mit jeweils einem Rufnummernblock angeboten: SIP 10 / SIP 20 / SIP 30 / SIP 40 / SIP 50 / SIP 60 / SIP 70 / SIP 80 / SIP 90 / SIP 100 / SIP 120 / SIP 150 / SIP 200.

Zugang zu Notdiensten

Der Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort ist, soweit der Notdienst selbst nicht eingeschränkt ist, grundsätzlich möglich. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall und während einer Trennung der Internetverbindung nicht möglich. Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Telefondienst an einer anderen, als der bei SWE D für den Anschluss hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist grundsätzlich untersagt, da dies zur Folge haben kann, dass eine Notrufabsetzung und/oder Notrufverfolgung und Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger (so genannte „Röchelrufe“) gar nicht oder nur dann möglich sind, wenn der Notrufzentrale zuvor der genaue Standort und Name des Anrufers mitgeteilt werden kann. Gleiches gilt für eine eigenmächtige Veränderung der Konfiguration des von SWE D für den Dienst eingesetzten CPE.

Leistungsmerkmale Sprachanschluss

Dem Endkunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von den Endeinrichtungen (Telefon, TK-Anlage) des Endkunden unterstützt werden.

- CLIP no screening (wird nicht über Netzgrenzen garantiert)
- Begrenzung der gleichzeitig möglichen Calls
- Rufnummernübermittlung (CLIP)
- Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR - On Request)
- Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)
- Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLP)
- Fallweise Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR - On Request)
- Ständige Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR)
- Identifizieren/ Fangen (MCID)
- Ständige Anrufweiterschaltung (S-) CFU
- Anrufweiterschaltung bei Besetzt (B-) CFB
- Automatische Anrufweiterschaltung (N-) CFNR
- Manuelle Anrufweiterschaltung CD
- Anrufweiterschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)
- Anklopfen (CW)
- Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD
- Dreierkonferenz (Kleine Konferenz) 3PY
- Durchwahl(DDI)-Fähigkeit, auch bei unterschiedlichen Durchwahlängen
- Faxübertragung (Gruppe 3)1
- Faxübertragung nach T.38* mit Rückfallmöglichkeit nach G.7112

¹ bei ISDN-Produktvariante

² bei SIP-Produktvariante

Es werden folgende Speechcodecs unterstützt:

- G. 711a
- DTMF-Signale: Inband G.711, RTP-Event nach RFC 2833

Dienstbandbreite

Pro Sprachkanal wird eine Bandbreite von mindestens 100 kbit/s sowohl im Download als auch im Upload reserviert. Die reservierte Bandbreite steht exklusiv für Sprachverbindungen zur Verfügung.

Anzahl Sprachkanäle	Reservierte Bandbreite
4	5 Mbit/s
8	5 Mbit/s
10	5 Mbit/s
20	5 Mbit/s
30	5 Mbit/s
40	5 Mbit/s
50	5 Mbit/s
60	10 Mbit/s
70	10 Mbit/s
80	10 Mbit/s
90	10 Mbit/s
100	10 Mbit/s
120	20 Mbit/s
150	20 Mbit/s
200	20 Mbit/s

Zusätzliche Rufnummern, Rufnummernvergabe

SWE D weist dem Endkunden bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gemäß untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Endkunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch SWE D.

<p>SWE Digital GmbH Magdeburger Allee 34 99086 Erfurt</p>	<p>Kundenzentrum: Mo, Mi, Do: 08:30 Uhr – 16:00 Uhr Di: 08:30 Uhr – 18:00 Uhr Fr: 08:30 Uhr – 13:00 Uhr</p> <p>Stadtbahn Linien 1, 5 Haltestelle SWE/Lutherkirche</p>	<p>Telefon: 0361 564-1010 Telefax: 0361 564-2419 Internet: www.stadtwerke-erfurt.de/glasfaser E-Mail: glasfaser@stadtwerke-erfurt.de</p>	<p>Sitz der Gesellschaft Erfurt Registergericht / Registernummer: Amtsgericht Jena HRB 113039 Geschäftsführer: Dipl. Kfm. Mirko Utecht</p>
--	--	--	---

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl Rufnummern
2	10
4	30
	70
8	100
10	300
20	300
30	500
40	500
50	500
60	1.000
70	1.000
80	1.000
90	3.000
100	3.000
120	4.000
150	4.000
200	5.000

Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die SWE D beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der SWE D zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die SWE D sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der SWE D zu portieren. Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt.

Telefonbucheintrag

SWE D beauftragt auf Wunsch des Endkunden den Eintrag des Standarddatensatzes des Endkunden in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Datensatz des Endkunden können auf Wunsch des Endkunden Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Rufnummer und/ oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Bei einem Anlagenanschluss mit Durchwahlruffnummern können zusätzlich max. 15 Endeinrichtungsnummern je Eintrag als Untereintrag zum Datensatz des Endkunden aufgenommen werden. Sofern der Serviceprovider nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse mit der niedrigsten Rufnummer.

Der Serviceprovider kann der Weitergabe der Rufnummer des Endkunden über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe des Namens und der Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

Optionale Sprachmodule Festnetz-Flatrate, Mobilfunk-Flatrate, Nationale-Flatrate, Euro-Flatrate

Optional kann eine Festnetz-Flatrate (Verbindungen ins deutsche Festnetz sind inklusive), eine Mobilfunk-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze sind inklusive), eine Nationale-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Fest- und Mobilfunknetze sind inklusive) bzw. eine Euro-Flatrate (Verbindungen in die Festnetze der gemäß Preisliste ausgewiesenen Euro-Flatrate-Länder sind inklusive) beauftragt werden.

Verbindungen zu Sonderrufnummern sind in den jeweiligen Flatrates nicht enthalten und werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Endkunde die von SWE D erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Endkunden entstehenden Telefonbedarfs nutzt.

Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Endkunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist, insbesondere kein Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ist oder das Produkt zu solcher Massenkommunikation nutzt oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringt.

Telefonanlagen, Telefonanlagenverbände und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistungen an einzelnen Anschlüssen zu konzentrieren, sind von der Nutzung des Produktes ausgeschlossen, es sei denn, eine optionale Flatrate wird

für alle an dem Anlagenverbund oder Sprachdienstnetzwerk angeschlossenen Sprachanschlüsse im SWE D Ausbaubereich vereinbart.

Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Serviceprovider-Endkunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen. Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen. Der Bepreisung der jeweiligen Flatrates unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Endkunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines.

Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung des Produktes ausgenommen sind, werden diese Verbindungen nach den in der Preisliste des Produktes ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des SWE D Teilnehmernetzes ist SWE D - nach erfolgloser Abmahnung mit Fristsetzung - berechtigt, die im Anschluss an vorgenannte Abmahnung anfallenden Verbindungen in die jeweiligen Netze bzw. Destinationen zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Preisliste des Produktes abzurechnen, das missbräuchlich benutzte Produkt oder Modul zu sperren, ersatzweise das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte bleiben SWE D vorbehalten.

KAPITEL 2 Internetdienst

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SWE D bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Mit dem Produkt stellt SWE D dem Endkunden einen Zugang zum IP-Backbone zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet zur Verfügung. Das Datenvolumen wird flat abgerechnet.

Bandbreiten

Die Bandbreite des Internet Dienstes ist dabei abhängig von der beauftragten Produktvariante.

Produktvariante	Downstream	Upstream
	min./norm./max.	min./norm./max.
SWE Glasfaser Business Pro 50	43 / 45 / 48 Mbit/s	9 / 9 / 10 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 100	86 / 90 / 96 Mbit/s	17 / 18 / 19 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 200	172 / 180 / 191 Mbit/s	43 / 45 / 48 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 500	431 / 450 / 479 Mbit/s	86 / 90 / 96 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 1.000	862 / 900 / 957 Mbit/s	191 / 180 / 172 Mbit/s

Die IP-Transportleistung ist die Bandbreite, die auf dem Protokoll-Layer 3 bei Verwendung einer zugrunde gelegten Paketgröße von 1500 Byte zur Verfügung steht. Der tatsächlich erreichbare Durchsatz hängt von der vom Kunden verwendeten Paketgröße und den auf dem IP-Protokoll aufgesetzten Diensten ab. Kundenseitige Steuerungsmechanismen, die auf dem IP-Protokoll aufsetzenden Dienst (z. B. TCP) basieren, können den tatsächlichen Durchsatz vermindern.

Wahlweise hat der Endkunde die Option, die einzelnen Produktvarianten symmetrisch zu buchen. Bei dieser Beauftragung stehen dem Endkunden folgende Bandbreiten zur Verfügung:

Produktvariante	Downstream	Upstream
	nominal/minimal	nominal/minimal
SWE Glasfaser Business Pro 50	50/43 Mbit/s	50/43 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 100	100/86 Mbit/s	100/86 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 200	200/172 Mbit/s	200/172 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 500	500/431 Mbit/s	500/431 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 1.000	1.000/861 Mbit/s	1.000/861 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 2.000	2.000/1.723 Mbit/s	2.000/1.723 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 5.000	5.000/4.307 Mbit/s	5.000/4.307 Mbit/s
SWE Glasfaser Business Pro 10.000	10.000/8615 Mbit/s	10.000/8615 Mbit/s

Das Produkt wird standardmäßig mit einer Bandbreite überlassen, die innerhalb der in der vorstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Download bzw. Upload-

<p>SWE Digital GmbH Magdeburger Allee 34 99086 Erfurt</p>	<p>Kundenzentrum: Mo, Mi, Do: 08:30 Uhr – 16:00 Uhr Di: 08:30 Uhr – 18:00 Uhr Fr: 08:30 Uhr – 13:00 Uhr</p> <p>Stadtbahn Linien 1, 5 Haltestelle SWE/Lutherkirche</p>	<p>Telefon: 0361 564-1010 Telefax: 0361 564-2419 Internet: www.stadtwerke-erfurt.de/ glasfaser E-Mail: glasfaser@stadtwerke-erfurt.de</p>	<p>Sitz der Gesellschaft Erfurt Registergericht / Registernummer: Amtsgericht Jena HRB 113039 Geschäftsführer: Dipl. Kfm. Mirko Utecht</p>
--	--	--	---

Geschwindigkeit liegt. Der Endkunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Bandbreite innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore.

Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des Produktes hängt maßgeblich u.a. von den folgenden Faktoren ab:

- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- oder Inhabiteanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den vom Endkunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

SWE D nimmt keine Volumenbeschränkungen im Festnetz vor. In der Praxis können sich die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, wie folgt auswirken:

Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z. B. Musik oder Video Streaming, Video Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Andere Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endkunde einen Vertrag abschließt, wirken sich in der Praxis auf die dem Endkunden bereitgestellten Internetzugangsdienste wie folgt aus:

In der Produktvariante SWE Glasfaser Business Pro 1000 wird für den Voicedienst die für Internetdienste erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit um eine Bandbreite von ca. 0,1 Mbit/s je Sprachkanal sowohl im Download als auch im Upload reduziert.

Hinweis: Der Endkunde kann die zur Verfügung stehende Bandbreite der Leitung mit Hilfe der Breitbandmessung (<https://breitbandmessung.de>) ermitteln. Grundlage der Breitbandmessung ist die Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung - TKTransparenzV). Dieses Messtool wird von der Bundesnetzagentur bereitgestellt und ist kein Leistungsbestandteil dieses Produkts. Die in der Breitbandmessung ermittelten Ergebnisse sind abhängig von technischen Gegebenheiten wie z.B. Serverperformance und -auslastung der Breitbandmessung, Performance des Internetrouters und des Endgerätes, Performance des Browsers, sowie technischen Leitungsbedingungen (z. B. Leitungslänge, Anzahl Teilnehmer auf einem Leitungsbündel) auf die SWE D keinen Einfluss hat.

IP-Adressen und Bereitstellung von IP-Netzen

RIPE-Vergaberichtlinien

SWE D kann seinen Kunden auf Anfrage öffentliche IP-Adressen nach den durch das Réseau IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC) vorgegebenen Regeln zuteilen.

SWE ist an die Vergaberichtlinien strikt gebunden. Bei der Bereitstellung von öffentlichen IP-Adressen werden die Namen, Anschrift, Telefonnummern, Faxnummern sowie die E-Mail-Adressen des administrativen (Admin-C) und des technischen Ansprechpartners (Tech-C) im öffentlichen Register der RIPE (RIPE-Database-Whois) veröffentlicht. SWE ist vom Endkunden über Änderungen am RIPE-Handle umgehend zu informieren.

Die Zuweisung von IP-Netzen ist gültig, solange die Kriterien für die originale Zuweisung erfüllt sind und nur für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen SWE D und dem Endkunden. SWE D hat das Recht, den Adressraum nach Ende des Vertragsverhältnisses oder einer anderen vereinbarten Frist einem anderen Kunden neu zuzuweisen.

Bei Bedarf eines größeren IP-Adressraums als ein /30 IPv4-Netz stellt SWE D dem Endkunden ein entsprechendes IPv4-Netz bereit. Der Bedarf muss gerechtfertigt sein und vom Endkunden gegenüber SWE D schriftlich begründet werden. Falls die Begründung nicht stichhaltig ist, kann RIPE NCC die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. SWE D hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Endkunden weitere IP-Adressen zuzuweisen.

/30 IPv4-Netz

Der Endkunde erhält ein /30 IPv4-Netz mit 4 Adressen, davon ist eine Adresse für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adresse.

/29 IPv4-Netz

Der Endkunde erhält ein /29-Netz mit 8 Adressen, davon sind 5 Adressen für den Endkunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen.

/28 IPv4-Netz

Der Serviceprovider-Endkunde erhält ein /28 IPv4-Netz mit 16 Adressen, davon sind 13 Adressen für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen.

/27 IPv4-Netz

Der Serviceprovider-Endkunde erhält ein /27 IPv4-Netz mit 32 Adressen, davon sind 29 Adressen für den Kunden nutzbare öffentliche IPv4-Adressen.

Bereitstellung eines IPv6-Netzes

Der Endkunde erhält zusätzlich ein IPv6 Netz in der Ausprägung eines /56-Netzes bereitgestellt. IPv6 kann parallel zu IPv4 im DualStack-Verfahren für den Internet-Dienst genutzt werden.

Providerunabhängige (PI) IP-Adressen

Sofern der Endkunde über Providerunabhängige (PI) IP-Adressen verfügt, kann er diese nutzen. Eine Verwendung von Backup-Produkten via DSL-Zugangsleitungen ist im Zusammenhang mit PI IP-Adressen nicht möglich.

KAPITEL 3 Service-Center

Kunden der SWE D steht Mo., Mi. und Do. 08:30 Uhr – 16:00 Uhr, Di. 08:00 Uhr – 18:00 Uhr sowie Fr. 8:30 Uhr – 13:00 Uhr das ServiceCenter in der Magdeburger Allee 34, 99086 Erfurt zur Verfügung, das unter +49 361 564-1010 erreichbar ist. Die Geschäftskundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter glasfaserausbau@stadtwerke-erfurt.de erreichbar.

KAPITEL 4 Service Level Agreement (SLA)

Allgemeines

Eine Störung ist die vorübergehende Beeinträchtigung des Leistungsumfanges der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von SWE D behoben werden kann. Eine Störung ist durch den Endkunden gegenüber SWE D anzuzeigen.

Annahme der Störungsmeldung

Die SWE D nimmt Störungsmeldungen montags – freitags jeweils von 07:00 Uhr – 22:00 Uhr telefonisch unter der Servicenummer +49 361 564-1919 oder per E-Mail unter glasfaserausbau@stadtwerke-erfurt.de entgegen. Sobald der Gegenstand der Störungsmeldung von SWE D als Störung identifiziert wurde, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen sowie jeder Kundenkontakt werden im Trouble Ticket dokumentiert.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Der Endkunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Die Räumlichkeiten des Endkunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z.B. infolge von Wartungsarbeiten von SWE D oder aufgrund von Änderungswünschen des Endkunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Endkunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzwerkbetreiber beim Endkunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Endkundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Endkunden liegen

Entstörung

Bei Störungsmeldungen beseitigt SWE D die Störung in der Regel innerhalb von 12 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SWE D (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist. Das Ende der Störung wird mit Datum und Uhrzeit im Trouble Ticket dokumentiert. Nach Behebung der Störung erhält der Endkunde eine Abschlussmeldung und das Trouble Ticket wird geschlossen.

Technikereinsatz

Falls für die Entstörung erforderlich, vereinbart SW D mit dem Endkunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Der Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von sechs Stunden angegeben (z. B. zwischen 12:00 Uhr und 18:00 Uhr).

Rückmeldung

SWE Digital GmbH Magdeburger Allee 34 99086 Erfurt	Kundenzentrum: Mo, Mi, Do: 08:30 Uhr – 16:00 Uhr Di: 08:30 Uhr – 18:00 Uhr Fr: 08:30 Uhr – 13:00 Uhr Stadtbahn Linien 1, 5 Haltestelle SWE/Lutherkirche	Telefon: 0361 564-1010 Telefax: 0361 564-2419 Internet: www.stadtwerke-erfurt.de/ glasfaser E-Mail: glasfaserausbau@stadtwerke-erfurt.de	Sitz der Gesellschaft Erfurt Registergericht / Registernummer: Amtsgericht Jena HRB 113039 Geschäftsführer: Dipl. Kfm. Mirko Utecht
---	---	---	---

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

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

KAPITEL 5 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SWE D finden in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Dienstverfügbarkeit

Produktvariante	Verfügbarkeit
SWE Glasfaser Business	99,0 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:
(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

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

KAPITEL 6 Bereitstellung

Voraussetzung für die Bereitstellung des Produktes ist, dass das Gebäude des Endkunden mit einem Netzabschluss (Abschlusspunkt Linientechnik, APL) versorgt ist.

SWE D vereinbart für die Bereitstellung des Produktes mit dem Endkunden einen Termin. Die Bereitstellung erfolgt werktags (Montag bis Freitag) oder nach Vereinbarung nach schriftlicher Auftragsbestätigung.

Die Bereitstellung des Produktes erfolgt durch die betriebsfähige Bereitstellung des CPE in unmittelbarer Nähe des APL. Sollte der Endkunde einen anderen Bereitstellungsort für das CPE wünschen, verpflichtet sich der Endkunde eine Hausverkabelung vom APL bis zum gewünschten Nutzungsort des CPE bereitzustellen. Eine betriebsfähige Bereitstellung liegt vor, wenn ein Anschluss des CPE entweder direkt an den APL, oder über die vorhandene Hausverkabelung an den APL erfolgt ist. Das CPE gilt auch dann als betriebsfähig bereitgestellt, wenn im Gebäude des Endkunden ein funktionsfähiger APL vorhanden ist und aus Gründen, die der Endkunde zu vertreten hat, die Inbetriebnahme des CPE nicht erfolgen konnte. Gründe sind beispielsweise: Fehlender Zutritt zu den Räumlichkeiten des APL oder ein vom APL abweichender Installationsort des CPE ohne Vorhandensein einer notwendigen Hausverkabelung.

KAPITEL 7 Rechnung und Einzelverbindungs nachweis

Der Endkunde erhält von SWE D eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis). Der Einzelverbindungs nachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufer), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifizierte Dauer/Minuten und €/Netto. Die Gespräche sind nach den SWE D Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Endkunden werden entsprechend dem Wunsch des Endkunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Rechnung und Einzelverbindungs nachweis werden in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in schriftlicher Form gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Endkunden, die diesen Service nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Endkunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Endkunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

KAPITEL 8 Endgeräte

Für die SWE Glasfaser Business Pro Produkte wird seitens der SWE D eine kompatible bandbreitenabhängige Premium-Hardware (in der Regel von Cisco) zur Verfügung gestellt und durch einen Servicetechniker vor Ort installiert. Für diese Hardware fallen keine zusätzlichen Kosten an.

<p>SWE Digital GmbH Magdeburger Allee 34 99086 Erfurt</p>	<p>Kundenzentrum: Mo, Mi, Do: 08:30 Uhr – 16:00 Uhr Di: 08:30 Uhr – 18:00 Uhr Fr: 08:30 Uhr – 13:00 Uhr</p> <p>Stadtbahn Linien 1, 5 Haltestelle SWE/Lutherkirche</p>	<p>Telefon: 0361 564-1010 Telefax: 0361 564-2419 Internet: www.stadtwerke-erfurt.de/ glasfaser glasfaser@stadtwerke-erfurt.de E-Mail: glasfaser@stadtwerke-erfurt.de</p>	<p>Sitz der Gesellschaft Erfurt Registergericht / Registernummer: Amtsgericht Jena HRB 113039 Geschäftsführer: Dipl. Kfm. Mirko Utecht</p>
--	--	---	---