

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 Glasfaseranschluss 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	1.000 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	1.000 Mbit/s	1.000 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 98,5%.

2.4 LueConnect Pro Produkte können wahlweise mit einer festen IPv4-Adresse oder einem IPv4-Netz beauftragt werden. Zusätzlich erhält es ein IPv6-Netz mit einem Delegation-Prefix (/56). Dem Kunden zugeteilte IP-Netze werden beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE-NCC) dokumentiert. Die zugewiesenen IP-Adressen sind 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 notwendig sein kann, neue IP-Adressen zu vergeben. Der Kunde kann die ihm zugewiesenen IP-Adressen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht mitnehmen.

2.5 SWL behält sich vor bei dynamischen IP-Adressen der LueConnect Produkten, die Verbindung zum Internet nach Ablauf einer bestimmten Zeit zu unterbrechen. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Dieses gilt nicht für die Internetverbindung der LueConnect Pro Produkte.

3. TV-Optionen

3.1 Voraussetzungen

3.1.1 Voraussetzung für die Nutzung von waipu.tv-Paketen ist ein Zugang zum Internet über die Stadtwerke Lübeck (LueConnect 350, 650 oder 1000).

3.1.2 Für die Nutzung des Streamingdienstes wird kein gesonderter Receiver (Set-Top-Box) benötigt. Die Nutzung erfolgt über WLAN. Im Fall eines Smart-TV ist die Nutzung direkt am Gerät über die waipu.tv App möglich (Samsung ab Bj. 2017, LG ab Bj. 2018, Android TV: Asus, Sony, Sharp, Philips, Panasonic, usw.). Bei älteren Flachbildfernsehern ist die Nutzung eines zusätzlichen HDMI-Sticks (z.B. Amazon Fire-TV-, Google Chromecast- oder waipu.tv 4K Stick) erforderlich. Alternativ kann der Streamingdienst auch mobil über Smartphone oder Tablet genutzt werden. Ein Login am Desktop-Rechner ist via Web-Player auch am PC und Mac möglich.

3.2 Leistungen und Bestandteile der TV-Pakete

3.2.1 waipu.tv Comfort: IPTV-Paket mit mehr als 110 Sendern in SD-Qualität, VoD und New-TV-Kanäle, zusätzlich mehr als 20.000 Inhalte in der Waiputhek, Pause-Funktion (bis zu 90 min), 50 Stunden Aufnahmespeicher inkl. Serienaufnahme für bis zu 2 Endgeräte gleichzeitig.

3.2.2 waipu.tv Perfect Plus: IPTV-Paket mit mehr als 170 Sendern überwiegend in HD-Qualität, mehr als 50 VoD und New-TV-Kanäle, zusätzlich eine große Auswahl von Pay-TV-Sendern, mehr als 50.000 Inhalten in der Waiputhek, Premium Funktionen (Pause- und Restart-Funktion), 300 Stunden Aufnahmespeicher inkl. Serienaufnahme für bis zu 4 Endgeräte gleichzeitig.

3.3 Nutzung

Die Nutzung der waipu.tv-Pakete ist auch im EU-Ausland mit einigen wenigen Einschränkungen in der Senderauswahl möglich. Die für den Streamingdienst verwendeten Endgeräte müssen sich nicht im gleichen Haushalt befinden. Ein Account kann an verschiedenen Standorten genutzt werden. Der Aufnahmespeicher steht zentral allen Endgeräten/Standorten zur Verfügung.

3.4 Lizenzrechtliche Hinweise

waipu.tv ist ein Service der Exaring AG (Leopoldstr. 236, 80807 München). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzhinweise der Exaring AG neben den der Stadtwerke Lübeck.

4. Security-Optionen

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 Leistungen und Bestandteile der Security-Pakete

4.2.1 Bei der Option Internet Security 1-er und 3-er handelt es sich um das Produkt „Internet Security“ der G Data Software AG für stationäre und mobile Endgeräte (alle Betriebssysteme: Windows, macOS, Android und iOS), bestehend aus:

- Antivirus-Programm
- Antispam-Programm
- Antiphishing-Programm
- Firewall
- Performance-Tuner
- Kindersicherung
- Exploit-Schutz
- BankGuard
- Backup in einer deutschen Cloud.

4.2.2 Bei der Option Total Security 3-er und 5-er handelt es sich um das Produkt „Total Security“ der G Data Software AG für stationäre und mobile Endgeräte (alle Betriebssysteme: Windows, macOS, Android und iOS), bestehend aus:

- Antivirus-Programm
- Antispam-Programm
- Antiphishing-Programm
- Datenverschlüsselung
- Passwortmanager
- Performance-Tuner
- Zugriffskontrolle
- Browser-Cleaner
- Firewall
- Kindersicherung
- Exploit-Schutz
- BankGuard
- Backup in einer deutschen Cloud.

4.2.3 Bei der Option Internet Security Mobil (Android, iOS) 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 Der Leistungsumfang der einzelnen Security-Pakete variiert in Abhängigkeit von dem verwendeten Betriebssystem. Der Kunde kann sich unter glasfaser-luebeck.de im Downloadbereich über die einzelnen Leistungen und den Umfang der Pakete jederzeit informieren.

4.4 Updates

Die Programme werden automatisch über eine Internetverbindung aktualisiert.

5. Telefonie-Optionen

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 und IP-Telefonie. Das Vorhandensein eines Telekommunikationsanschlusses von SWL ist eine technisch notwendige Voraussetzung für die Erbringung der Telefonie Leistungen.

5.3 Leistungen und Bestandteile der Telefonie-Pakete

5.3.1 Telefon S: Ein Standard-Telefonanschluss (analog oder SIP-basiert) mit zwei Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz.

5.3.2 Telefon M: Ein Standard-Telefonanschluss (analog oder SIP-basiert) mit zwei Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz und ins deutsche Mobilfunknetz (Telekom, Vodafone und O2).

5.3.3 Telefon L: Ein Standard-Telefonanschluss (analog oder SIP-basiert) mit zwei Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz, ins deutsche Mobilfunknetz (Telekom, Vodafone und O2) und ins europäische Festnetz. Weitere Details zu Europa-Flatrate und zu den einzelnen Verbindungen mit den entsprechenden Tarifen sind in der aktuellen Preisliste Telekommunikationsprodukte enthalten.

5.4 In der Regel kann eine bestehende Teilnehmerrufnummer des Kunden aus dem Ortsnetz-kennzahlenbereich übernommen werden. Hierzu ist der Portierungsauftrag auszufüllen. 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. Der Bestehende Vertrag mit Internetprovider wird dabei auf Wunsch des Kunden ebenfalls gekündigt.

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

5.6 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.

5.7 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.

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

5.9 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.

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

5.11 Basisleistungen zu Telefonie

5.11.1 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.

5.11.2 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.

5.11.3 Notruf

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

5.11.4 Einzelverbindungsanachweis

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

5.12 Zusätzliche Leistungen zu Telefonie

5.12.1 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 Telekommunikationsprodukte ausgewiesen:

5.12.2 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.

5.12.3 Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

SWL identifiziert Anschlüsse, 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.

5.13 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.

6. Tarife und Kundenaccount

6.1 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.

6.2 Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über das Kundenportal unter [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.

6.3 Zusätzlich besteht die Möglichkeit die Rechnung auf postalischem Weg zu erhalten. Der optionale Dienst der Papier-Rechnung kann entsprechend der aktuellen Preisliste Telekommunikationsprodukte gegen Entgelt hinzugebucht werden.

7. 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. Zusätzliche internetfähige Geräte wie Smart-TV, Receiver, Spielkonsolen oder ähnliche werden je nach Möglichkeit unterstützt. SWL übernimmt keine Garantie für die vollständige Leistungsfähigkeit.

8. Rechtliche Hinweise

8.1 Bestehende Verträge mit Internet Providern bei Produktbuchungen ohne Rufnummernportierung müssen vom Kunden selbst gekündigt werden.

8.2 Die Stadtwerke Lübeck behält sich das Recht vor, dem Kunden jeweils ein anderes Produkt mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen zur Verfügung zu stellen.

8.3 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Registrierungsdaten vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren.

9. Inbetriebnahme

9.1 Für die Inbetriebnahme kann es notwendig sein, dass ein Mitarbeiter der SWL oder TraveNetz technische Einrichtungen am Standort des Kunden in Betrieb nimmt. Hierzu wird ein Mitarbeiter der SWL bzw. TraveNetz oder ein von den beauftragten Dienstleister einen Termin mit dem Kunden vereinbaren. 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, so dass sie vom Servicetechniker leicht gefunden werden kann.

9.2 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 Telekommunikationsprodukte die Inbetriebnahme des Netzabschlussgerätes an der ersten Telekommunikations-Abschluss-Einheit des entsprechenden Anschlusses vor.

9.3 Inbetriebnahnehilfe beinhaltet folgende Serviceleistungen:

- Einmalige An- und Abfahrt zum Kunden
- Ordnungsgemäße Anschließen der CPE (FRITZ!Box) an den Glasfaser-Anschluss
- Durchführung eines Bandbreiten-Tests durch den Field-Service
- Anschluss der Telefonie-Endgeräte (optional) und Prüfung der telefonischen Erreichbarkeit

10. Service bei Störungen

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

10.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Störungshotline von SWL nimmt Montag bis Freitag 08:00 bis 22:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 1184 000 entgegen.

10.3 Regelenstörzeit

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 Regelenstörzeit am darauffolgenden Werktag. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Samstage, Sonntage und Feiertage sind aus der Entstörungsfrist ausgeschlossen.

10.4 Ausnahmen von der Regelenstörzeit

Die Regelenstörzeiten 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.