

Leistungsbeschreibung Internet- und Sprachprodukte für Privatkunden für den Glasfaseranschluss (SWS-Netz)

1. Allgemeines

- 1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Soest GmbH, Aldegrewerwall 12, 59494 Soest (Amtsgericht Arnsberg HRB 5436). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter der Stadtwerke Soest.
- 1.2 Das Angebot der nachstehend beschriebenen Produkte richtet sich ausschließlich an Privatkunden. Die Stadtwerke Soest behalten sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Dienstleistungen oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.
- 1.3 Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch die Stadtwerke Soest bereitgestellten Systemen werden zur Zeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 0:00 und 8:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. Die Stadtwerke Soest behalten sich vor, diese Zeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern. Informationen hierüber erhält der Kunde auf Wunsch per E-Mail.

2. Produkte

- 2.1 **Glasfaser 150**
 - Internetanschluss mit 150 Mbit/s im Down- und 75 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Minutengenaue Abrechnung der Telefonverbindungen
 - 2.2 **Glasfaser 300**
 - Internetanschluss mit 300 Mbit/s im Down- und 150 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Minutengenaue Abrechnung der Telefonverbindungen
 - 2.3 **Glasfaser 400**
 - Internetanschluss mit 400 Mbit/s im Down- und 200 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
 - 2.4 **Glasfaser 600**
 - Internetanschluss mit 600 Mbit/s im Down- und 300 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Telefon-Flatrate in das deutsche Festnetz
 - 2.5 **Glasfaser 1.000**
 - Internetanschluss mit 1.000 Mbit/s im Down- und 500 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Telefon-Flatrate in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz
 - 2.6 **Glasfaser 2.500**
 - Internetanschluss mit 2.500 Mbit/s im Down- und 1.250 Mbit/s Upload
 - Internet-Flatrate
 - Telefonanschluss mit 3 Rufnummer und 2 Sprachkanälen
 - Telefon-Flatrate in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz
- Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht in allen Netzbereichen der Stadtwerke Soest angeboten werden.

3. Stadtwerke Soest-Glasfaseranschluss

- 3.1 Die Anschlussverfügbarkeit beträgt mindestens 98,5 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgeschlossen.
- 3.2 Zur Nutzung der Stadtwerke Soest-Produkte ist ein Router erforderlich, der mit dem Netzabschlussgerät (NT) verbunden wird. Die Stadtwerke Soest bieten diesen Router dem Kunden zum Kauf an. Wahlweise kann der Kunde auch einen eigenen Router einsetzen, sofern dieser die technischen Anforderungen erfüllt.
- 3.3 Der ordnungsgemäße Betrieb der Produkte mit allen beschriebenen Funktionen wird nur bei Verwendung des von den Stadtwerken Soest angebotenen Routers gewährleistet. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang und den Sprachdienst werden dem Kunden von den Stadtwerken Soest zur Verfügung gestellt. Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Kunde die erforderlichen Einstellungen zu installieren und die Aktualisierung der Firmware sicherzustellen. Die genannten Produkte und mögliche Zusatzoptionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und dem Router realisiert. Diese Netzabschluss-einrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübertragung sowie analoge Modem-Verbindungen sind am Router der Stadtwerke Soest nicht möglich.
- 3.4 Der Kunde ist berechtigt einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die SIP-Kennung für den Sprachdienst werden dem Kunden von den Stadtwerken Soest zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Sprache kann in diesem Falle nicht gewährleistet werden, die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht kein Anspruch auf die Verwendbarkeit eines spezifischen kundeneigenen Routers sowie auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Der kundeneigene Router muss folgende technische Voraussetzungen erfüllen:
 - WAN-Interface: 10.000/1.000/100
 - Router WAN-Interface: PPPoE Client, DHCP Client, IPv4/IPv6 Dual Stack/(lite)
 - SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
 - G.711 A-law/U-law codec
 - DTMF Transmission: In-band RFC2833
 - POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
 - DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am Router
 - So-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage

- 3.5 Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang der Stadtwerke Soest, so dass die Stadtwerke Soest den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten kann. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Stadtwerke Soest bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.
- 3.6 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass vor Installationsbeginn die notwendige Erklärung des Grundstückseigentümers nach § 45a TKG vorliegt, auf dessen Grundstück der Breitbandanschluss dem Kunden bereit gestellt werden soll.
- 3.7 Die Stadtwerke Soest behalten sich vor, Produktanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen zur Anbindung an das Breitbandnetz nicht gegeben sind. Dies gilt auch für bereits bestätigte Anträge, wenn im Nachgang die Installation des Glasfaseranschlusses aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden kann. In diesem Fall sind die Stadtwerke Soest von der Erbringung der Leistung freigestellt. Die Stadtwerke Soest behalten sich weiter vor, die technischen Vorgaben zu ändern oder zu ergänzen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. In Einzelfällen können die Stadtwerke Soest bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Vorgaben abweichen. Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Vorgaben sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei den Stadtwerken Soest zu klären.

4. Kundenpflichten

- 4.1 Für die Installation des Empfangsgeräts ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehgerät etc.).
- 4.2 Der Kunde nutzt die Produkte von den Stadtwerken Soest nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes von den Stadtwerken Soest oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten gewähren, die mit einer Jugendschutzsperre versehen sind.
- 4.4 Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechts gesetztes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen.
- 4.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.

5. Internetdienstleistungen Leistungsumfang

- 5.1 Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlassen die Stadtwerke Soest dem Kunden einen betriebsbereiten Stadtwerke Soest-Internet-Anschluss, der am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt wird, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Bandbreite liegt.
- 5.2 Die Stadtwerke Soest bieten folgende Bandbreiten an:

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Glasfaser 150	150	150	150	75	75	75
Glasfaser 300	300	300	300	150	150	150
Glasfaser 400	400	400	400	200	200	200
Glasfaser 600	600	600	600	300	300	300
Glasfaser 1.000	750	900	1.000	500	500	500
Glasfaser 2.500	2.300	2.400	2.500	1.000	1.200	1.250

- 5.3 Die angegebene maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Down- und Upload-Bandbreite.
- 5.4 Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsbandbreite ist u. a. abhängig von der aktuellen Netzauslastung, den verwendeten Kunden-Endgeräten, der Leistungsqualität der ausgewählten Server im öffentlichen Internet und der Qualität der Gebäudeverkabelung, welche außerhalb des Verantwortungsbereiches der Stadtwerke Soest liegen. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann.
- 5.5 Die durch die Stadtwerke Soest gelieferten Geräte werden gemäß beiliegender Installationsanweisung vom Kunden angeschossen.
- 5.6 Den Endgeräten werden automatisch IP-Adressen beim Verbindungsaufbau zugewiesen (dynamische Adressvergabe).
- 5.7 Die Konfiguration des Rechnersystems und des Endgerätes obliegt dem Kunden. Ein Installationservice kann separat beauftragt werden.
- 5.8 Die Stadtwerke Soest behalten sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige, erneute Aufbau einer Verbindung ist möglich.
- 5.9 Für die Internet-Nutzung stehen dem Kunden Stadtwerke Soest-Produkte zur Verfügung. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst aktuell nicht genutzt werden. Die Internetverbindungen sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. Die Stadtwerke Soest haben das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder die zentralen Stadtwerke Soest-Anbindungen an das Internet gefährdet werden.

6. Sprachdienstleistungen

6.1 Leistungsumfang

- 6.1.1 Der Kunde kann über seinen Telefonanschluss Sprachverbindungen entgegennehmen oder von den Stadtwerken Soest wie folgt herstellen lassen, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde:
- zu Anschlüssen von öffentlichen Festnetz- und Mobilfunknetzen;
 - zu Telefonanschlüssen der Stadtwerke Soest;
 - zu Telefonanschlüssen anderer Internet Service Provider;
 - zu Service- und Sonderrufnummern, wie z.B. 0800/0900/ 0180/0137x
- Ausgenommen sind Gespräche zu anderen Telefonteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call sowie Preselection). Das Versenden und Empfangen von Faxnachrichten ist eingeschränkt möglich und abhängig vom Endgerät des Kunden. Fax-Weichen sind an diesem Anschluss nicht nutzbar. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt.
- 6.1.2 Verbindungen im Netz der Stadtwerke Soest werden von dieser mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.
- 6.1.3 Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens der Stadtwerke Soest zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilen die Stadtwerke Soest dem Kunden eine geografische Rufnummer zu, die die Bundesnetzagentur ihr zugewiesen hat. Abweichend hiervon können die Stadtwerke Soest mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Stadtwerke Soest-Netz übertragbar ist.
- 6.1.4 Die Übertragung im Netz der Stadtwerke Soest erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich stationär, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich.
- 6.1.5 Der Telefonanschluss der Stadtwerke Soest unterstützt die folgenden Basis-Leistungsmerkmale:
- Übermittlung der eigenen Rufnummer: die Rufnummer des Anschlusses wird dem Angerufenen angezeigt
 - Rufnummernanzeige des Anrufers: die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht unterdrückt wird
 - Anklöpfen: während eines Gespräches wird der Verbindungswunsch eines weiteren Teilnehmers akustisch signalisiert
 - Rückfrage/Makeln: Teilnehmer kann während eines Gespräches eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfragen) und zwischen den Gesprächspartnern hin- und herschalten (Makeln)
 - Dreierkonferenz: Anrufer kann eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufbauen
- Die Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, sofern diese von den verwendeten Endgeräten des Kunden unterstützt werden. Die Endgeräte müssen sich für Tonwahl (Mehrfrequenzverfahren) eignen.
- 6.1.6 Nutzt der Kunde eine Telefon-Anlage, obliegt ihm die Konfiguration der Anlage (z. B. Programmierung der abgehenden Rufnummern).
- 6.1.7 Eine uneingeschränkte Notruffunktion (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von einem anderen Standort als dem im Auftrag genannten Standort ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Kunden kann nicht ermittelt werden.
- ### 6.2 Produktoptionen
- 6.2.1 Der Kunde kann bei den Stadtwerken Soest Optionen zur Erhöhung seiner Upload Bandbreite beauftragen:
- Upload Boost im Tarif Glasfaser 600: Erhöhung der Upload Bandbreite auf bis zu 600 Mbit/s, Glasfaser 1.000: Erhöhung der Upload Bandbreite auf bis zu 1.000 Mbit/s, Glasfaser 2.500: Erhöhung der Upload Bandbreite auf bis zu 2.500 Mbit/s. Die Erhöhung der Upload Bandbreite steht dabei in einigen ausgewählten Netzbereichen zur Verfügung.
- 6.2.2 Der Kunde kann bei den Stadtwerken Soest eine TV Option in jedem Glasfaser Tarif hinzubuchen. Die TV Option wird über die Exaring AG zur Verfügung gestellt und dem Kunden über die Monatsrechnung berechnet. Es stehen zwei TV Pakete (Waipu TV Comfort und Waipu TV PerfectPlus) zur Verfügung. Für die TV Option gilt die Leistungsbeschreibung des jeweiligen TV Produktes.
- 6.2.3 Der Kunde kann bei den Stadtwerken Soest Optionen für seine Sprachdienstleistungen beauftragen:
- Telefon-Flatrate national: die Option für Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz ist in den Produkten Glasfaser 400, Glasfaser 600, Glasfaser 1.000 und Glasfaser 2.500 enthalten und wird mit dem monatlichen Pauschalpreis abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.
 - Mobilfunk-Flatrate national: die Sprachverbindungen in deutsche Mobilfunknetze werden zum monatlichen Pauschalpreis abgerechnet. Festnetz-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Diese Option ist in den Tarifen Glasfaser 1.000 und Glasfaser 2.500 enthalten und wird mit dem monatlichen Pauschalpreis abgegolten.
 - Mobil- und Festnetz-Flat ins EU-Ausland und Nordamerika: Gilt in folgenden Ländern: Albanien, Großbritannien, Malta, Singapur, Andorra, Guadeloupe, Martinique, Slowakei, Argentinien, Hongkong, Mexiko, Slowenien, Australien, Indien, Monaco, Spanien, Bangladesch, Irland, Neuseeland, Südkorea, Belgien, Island, Niederlande, Taiwan, Bermuda, Israel, Norwegen, Thailand, Brasilien, Italien, Panama, Tschechische Republik, Bulgarien, Japan, Paraguay, Türkei, China, Kambodscha, Peru, Ungarn, Costa Rica, Kanada, Polen, Vatikanstadt, Dom. Rep., Kolumbien, Portugal, Venezuela, Dänemark, Kroatien, Puerto Rico, USA, Estland, Lettland, Rumänien, Vietnam, Finnland, Liechtenstein, Russland, Zypern, Frankreich, Litauen, San Marino, Österreich, Georgien, Luxemburg, Schweden, Griechenland, Malaysia, Schweiz
- Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Hierbei kann jeweils nur eine Option beauftragt werden. Wenn die Option nicht zusammen mit dem Anschluss beauftragt wird, gilt sie ab Beginn des auf den Eingang des Auftrages folgenden Kalendermonats, sofern der Auftrag vierzehn Werktagen vor Ablauf des Monats bei den Stadtwerken Soest eingeht. Dies gilt ebenso bei Wechsel in eine andere Option, sofern keine Mindestvertragslaufzeiten einzuhalten sind.
- 6.2.4 Umfasst ein Produkt eine Flatrate (pauschale Abrechnung der Nutzung) für Sprachdienstleistungen (z.B. Telefon-Flatrate), darf der Kunde diese pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Die Flatrate kann der Kunde nur zu rein privaten Zwecken beantragen, wenn er eine natürliche Person ist und seinen Anschluss weder im Rahmen seiner gewerblichen noch seiner selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzt. Bei Nutzung der Telefon-/Mobilfunk-Flatrate verpflichtet sich der Kunde, keine dauerhaften Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einzurichten; keine Massenkommunikationsdienste wie z.B. Faxbroadcast, Call Center- und Telemarketing-Leistungen durchzuführen; keine Telefon-Chat-Verbindungen aufzubauen; keine Verbindungsleistungen weiter zu verkaufen; die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen. Bei missbräuchlicher

Nutzung des Stadtwerke Soest-Telefonanschlusses sind die Stadtwerke Soest berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder das Produkt bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Weiterhin sind Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Werbehotlines) von der Telefon-Flatrate-Bereisung ausgeschlossen.

- 6.2.5 Gespräche zu Service- und Sonderrufnummern, Internetverbindungen über geographische Einwahlnummern von anderen Anbietern oder sonstige Datenverbindungen sowie Verbindungen zu Mobilfunk- und Auslandsanschlüssen werden gemäß Preisliste des jeweiligen Tarifes berechnet und sind nicht Bestandteil einer Sprach-Flatrate. Eine Auflistung der geographischen Einwahlrufnummern steht separat zur Verfügung.

7. Entstörung

- 7.1 Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Stadtwerke Soest und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Erforderliche Maßnahmen, um einen Hardware-Defekt oder einen kundenseitigen Fehler auszuschließen, sind von ihm durchzuführen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, sind die Stadtwerke Soest berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden den Stadtwerken Soest Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so können die Stadtwerke Soest die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.
- 7.2 Die Stadtwerke Soest beseitigen Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 7.3 Störungsmeldungen werden täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr unter der Tel-Nr. 02921.392-120 entgegengenommen.
- 7.4 Die Servicebereitschaft besteht von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Während dieser Bereitschaft erfolgt die Aufnahme von Maßnahmen in der Regel innerhalb von vier Stunden. Eine Beseitigung der Störung wird von den Stadtwerken Soest innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) ab 8:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, einen Samstag oder Sonntag, endet die Entstörfrist am darauffolgenden Werktag (Montag bis Freitag). Verspätungen, die durch den Kunden zu vertreten sind, reduzieren die errechnete Störungsdauer entsprechend.
- 7.5 Soweit erforderlich, vereinbaren die Stadtwerke Soest mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von sechs Stunden angegeben (z. B. zwischen 8:00 und 15:00 Uhr). Sollte in dem vereinbarten Zeitraum eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
- 7.6 Verursacht eine vom Kunden bestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.
- 7.7 Sind Störungen nicht in der Sphäre der Stadtwerke Soest begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

8. Allgemeine Pflichten für Betrieb, Änderungen und Mitteilungen des Kunden

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Stadtwerke Soest oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber den Stadtwerken Soest anzumelden und ihre Ausführung mit den Stadtwerken Soest abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von den Stadtwerken Soest nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen. Die Stadtwerke Soest behalten sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder die Hardware selbst jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zugesichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Stadtwerke Soest über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, können die Stadtwerke Soest den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. In diesem Falle und der daraus resultierenden Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware innerhalb von 14 Tagen an die Stadtwerke Soest zurückzugeben, ohne dass es einer schriftlichen Aufforderung seitens der Stadtwerke Soest bedarf. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so werden die Stadtwerke Soest dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenen Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass den Stadtwerken Soest kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die technische Einrichtung darf der Kunde während der Vertragslaufzeit nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte veräußern. Die Stadtwerke Soest stellen dem Kunden die technische Einrichtung zum Zwecke der vorliegenden vertraglichen Leistungserbringung zur Verfügung.

9. Preise und Nutzung

- 9.1 Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar.