

## Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Engen GmbH für TELEFON-Produkte

### 1 Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich - Definitionen

Die Stadtwerke Engen GmbH, im folgenden SWE genannt, erbringt ihre Dienstleistungen für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Sprachkommunikation (TELEFON) sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die SWE dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

### 2 Voraussetzungen

Der Telefonie-Dienst wird auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP (nachfolgend „VoIP“ genannt) erbracht. VoIP kann nur von Kunden, die einen betriebsbereiten durch SWE bereitgestellten Internetzugang (z.B. HegauData VDSL) mit ausreichender Bandbreite haben, genutzt werden. Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Internetanschlusses können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des VoIP-Dienstes haben.

Der Kunde benötigt

- ein SIP-fähiges Endgerät oder
- eine SIP-fähige Software (Softphone) mit entsprechender Hardware (Soundkarte mit entsprechenden Audio Ein- und Ausgabegeräten)

Sofern ein Softphone zur Nutzung der VoIP-Dienste verwendet wird, muss der Computer, auf dem das Softphone installiert ist, eingeschaltet und das Programm gestartet sein, sowie mit dem Internet verbunden sein um über die Rufnummer erreichbar zu sein. SWE bietet keine Unterstützung für Softphones.

SWE weist ausdrücklich darauf hin, dass nur die von SWE freigegeben Endgeräte (IAD/CPE) für den VoIP-Dienst verwendet werden dürfen. Mit anderen Geräten kann es zu Fehlfunktionen kommen. Die aktuell zugelassenen Endgeräte können bei SWE nachgefragt werden.

### 3 Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit die Betriebsbereitschaft des Anschluss abzunehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

### 4 Produktbeschreibung

Der VoIP-Dienst ermöglicht den Kunden Internet-Telefonie über eine Schnittstelle in das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network). Die Gespräche werden in Datenpaketen über bestehende lokale Computernetze und/oder das offene Internet übermittelt. Eine Verschlüsselung findet nicht statt, so dass die aus der Internetnutzung bekannten Sicherheitsrisiken bestehen.

#### 4.1 SWE TELEFON

Das Produkt HegauData VDSL stellt die Möglichkeit bereit, die VoIP-Plattform der SWE zu nutzen. Die Preise sowie die Menge der zur Nutzung freigegebenen Leistungsmerkmale sind der zum Vertragsabschluss aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

#### 4.2 Leistungsmerkmale

Der SWE VoIP-Dienst unterstützt SIP(RFC3261) als Signalisierungsprotokoll und die beiden G.711 PCMA/PCMU-Codices zur Übermittlung der Mediendaten (Sprache). Weitere Protokolle werden aktuell nicht unterstützt.

Die Anzahl der gleichzeitig führbaren Gespräche ist durch die verfügbare Bandbreite des Internetanschlusses, des jeweiligen Vertrags, der Qualität der vom Kunden verwendeten Hardware und der Qualität der Leitungsanbindung begrenzt. Eine parallele Registrierung von mehreren Endgeräten mit identischem Account ist aus Sicherheitsgründen bezüglich der vorhandenen Funktionalitäten nicht möglich. Es sind nicht mehr gleichzeitige Telefonate (Nutzung von Kanälen) erlaubt, als in der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste angegeben sind.

Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection Anbieter oder sog. „Vorvorwahlen“ sind nicht möglich. Datenverbindungen (Modem, EC-Terminal, etc.) sind ebenfalls nicht möglich.

Die Erreichbarkeit von Mehrwertdienste-, Service- und Sonderrufnummern kann im Rahmen von VoIP eingeschränkt sein. Es gilt dafür die aktuell gültige Preisliste für Sonderrufnummern.

#### 4.3 Zuteilung von neuen Rufnummern

Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern aus dem für SWE für das jeweilige Ortsnetz zur Verfügung gestellten Rufnummernraum zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der Telefonleitungen und Rufnummern ist abhängig vom gewählten Produkt. Dies und die Entgelte sind der jeweils aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

#### 4.4 Portierung von Rufnummern

Der Kunde kann im Rahmen der bestehenden technischen und rechtlichen Möglichkeiten die Rufnummern die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, auf seinen Anschluss bei SWE übertragen lassen. Die Kosten für eine solche Übertragung (Portierung) sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Bei der Portierung der Rufnummern gelten die aktuell gültigen Regelungen der Bundesnetzagentur.

#### 4.5 Verbindungsnetzbetreiberleistungen

Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection, d.h. Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und sind gegenwärtig auch nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienste kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

#### 4.6 Fax-Übertragung

Eine Fax-Übertragung ist auf Basis des G.711-Codec möglich und wird von SWE prinzipiell unterstützt.

#### 4.7 Rufnummeranzeige (CLIP)

Bei Telefon-Anschlüssen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern diese vom anrufenden Anschluss nicht unterdrückt wird.

#### 4.8 Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

Standardmäßig erfolgt eine Übermittlung der Rufnummer des Telefon-Anschlusses bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen.

#### 4.9 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR und COLR)

Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer fallweise unterdrückt werden, oder, auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR). Auf gesonderten Antrag des Kunden wird die eigene Rufnummer bei ankommenden Verbindungen ständig unterdrückt (COLR).

#### 4.10 Verbindung halten, Rückfrage/ Makeln (CH)

Beinhaltet das Herstellen einer zweiten Verbindung während eines Telefongesprächs. Diese beiden Verbindungen können wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss, sofern dies vom Endgerät unterstützt wird und laut Vertrag mindestens 2 Sprachkanäle verfügbar sind.

#### 4.11 Anklopfen (CW)

Dem Anschluss werden während einer bestehenden Verbindung Informationen über weitere Anrufe übermittelt, sofern dies vom Endgerät des Kunden unterstützt wird und laut Vertrag noch eine freie Leitung für die Signalisierung von weiteren Anrufen frei ist.

### 5 Zusätzliche Leistungsmerkmale:

#### 5.1 Telefonleitung/ Sprachkanal

Beinhaltet die zusätzliche Bereitstellung von 1 Telefonleitung bzw. Sprachkanal inklusive der Vergabe einer Einzelrufnummer. Die Anzahl der Telefonleitungen/Sprachkanäle besagt, wie viele Telefongespräche gleichzeitig geführt werden können. SWE gibt die entsprechend beauftragte Anzahl von Sprachkanälen auf ihren Systemen frei. Um diese entsprechende Anzahl von Sprachkanälen auch nutzen zu können, muss die Anschlussleitung, über welche diese Sprachkanäle genutzt werden, auch über die entsprechende Bandbreite verfügen. Es ist dem Kunden bekannt, dass die nutzbare Bandbreite von VDSL-Verbindungen variieren kann. Dementsprechend kann es vorkommen, dass nicht alle Sprachkanäle gleichzeitig zur Verfügung stehen.

Neben dem Sprachkanal ist auch eine Internetverbindung möglich. Die Bandbreite dieser Verbindung ist jedoch ebenfalls abhängig von der aktuell verfügbaren Bandbreite der Internetverbindung und der Anzahl der aktuell genutzten Sprachkanäle.

#### 5.2 Sperrung/ Entsperrung von Rufnummern

Beinhaltet die Sperrung/ Entsperrung von eingehenden/ ausgehenden nationalen oder internationalen Telefonverbindungen, inklusive Mobilfunk und Sonderrufnummern. Maximal 5 Rufnummern können gesperrt/ entsperrt werden. Eine Sperrung ist kostenfrei, die Entsperrung kostenpflichtig. Die Preise sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

### 6 Notruf

**Die Notruffunktionalität bei VoIP ist im Vergleich zum klassischen Festnetz nur eingeschränkt verfügbar.**

**Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Einzelvertrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.**

**Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der SWE gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!**

**Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.**

### 7 Installation

Die Kunde muss selber die entsprechenden Endgeräte für den VoIP-Dienst bereitstellen. Die Installation von Endgeräten sowie der Software obliegt dem Kunden.

Die kundenseitig bestehenden Netzkomponenten (z.B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung von HegauData VoIP nicht verhindern.

### 8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Für die Nutzung des Dienstes muss eine SWE Internetverbindung eingesetzt werden.

Eine nomadische Nutzung der Telefonproduktes ist nicht erlaubt. (siehe Abschnitt 6)

### 9 Tarifierung

Die Preise für Telefongespräche sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

#### 9.1 TELEFON-Flatrate oder Inklusivminuten-Tarife

Beinhaltet der TELEFON-Anschluss der SWE eine Telefon-Flatrate oder einen Inklusivminuten-Tarif, so handelt es sich bei diesem Tarif um eine Pauschalabrechnung, d.h. der Kunde kann gemäß dem gebuchten Tarif Gespräche begrenzt bis zum Erreichen der vereinbarten Inklusivminuten oder unbegrenzt in die in dem Tarif enthaltenen Länder führen.

Bei einem Inklusivminuten-Tarif kann der Kunde bis zum Erreichen der vereinbarten Inklusivminuten Gespräche in die den Tarif enthaltenen Länder führen. Ab Überschreiten der vereinbarten Inklusivminuten werden die Gespräche gemäß der gültigen Preisliste gesondert berechnet.

Bei einer Flatrate kann der Kunde unbegrenzt Gespräche in die in dem Tarif enthaltenen Länder führen.

Ausgenommen von der TELEFON-Flatrate oder einem Inklusivminuten-Tarif sind Gespräche ins übrige, vom jeweiligen Tarif nicht umfasste Ausland, in Mobilfunknetze, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern und Auskunftsdiensten sowie Anrufweiterleitungen und Konferenzschaltungen. Diese werden separat entsprechend der aktuellen Preisliste abgerechnet. Ausgenommen von der zeitlich unbeschränkten Telefonie sind Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen. Ebenfalls ausgenommen sind Datenverbindungen und Verbindungen zu Internet-Providern, diese werden separat nach der aktuellen Preisliste abgerechnet.

#### 9.2 On-Net Gespräche

Für Kunden, die über einen Telefonanschluss der SWE verfügen, beinhaltet der monatliche Grundpreis die zeitlich unbeschränkte Telefonie zwischen direkt angeschalteten SWE-Kunden im von SWE versorgten Anschlussgebiet.

Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern und Auskunftsdiensten sowie Anrufweiterleitungen und Konferenzschaltungen. Diese werden separat entsprechend der aktuellen Preisliste abgerechnet. Ausgenommen von der zeitlich unbeschränkten Telefonie im Anschlussgebiet zwischen direkt angeschalteten SWE-Kunden sind des Weiteren Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen.

*Stadtwerke Engen GmbH*