

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von der Stadtwerke Neustrelitz GmbH (TK-Anbieter) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der Produkte Strelix. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Der TK-Anbieter behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1. Produktüberblick

Produkt	Beschreibung des Produktes
xPhone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz
xFlat Net 50 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 50 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 75 & Phone*	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 75 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 100 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 100 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 200 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 200 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 300 & Phone*	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 300 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 500 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 500 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xFlat Net 550 & Phone*	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate mit 550 Mbit/s Up- & Download (symmetrisch)
xTV	TV mit rund 130 Sendern, davon ca. 30 Sender in brillanter HD-Qualität
xCablePhone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz
xCableFlat Net 50 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate bis zu 50 Mbit/s
xCableFlat Net 100 & Phone	Telefoniedienst und Telefon-Flatrate ins nationale Festnetz Internetflatrate bis zu 100 Mbit/s

*Produkt gilt lediglich für Gewerbekunden

2. Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters und ein kompatibles Kundenendgerät. Der vom TK-Anbieter angebotene Router erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene

Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz des TK-Anbieters. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen des TK-Anbieters, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters ist nicht möglich.

3. Leistungen des Telefondienstes

Bei den Telefonie-Produkten des TK-Anbieters stellt der TK-Anbieter einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zum TK-Anbieter mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst: 2 Sprachkanäle, bis zu einer kostenlosen Rufnummer bei Neuanschlüssen, Erweiterung auf bis zu 10 Rufnummern gegen Entgelt gemäß Preisliste.

3.1 Standardleistungen

3.1.1 Verbindungen (Sprache, Fax)

Der TK-Anbieter ermöglicht Verbindungen ins nationale, internationale Festnetz sowie zu Sonderrufnummern. Die Preise sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

3.1.2 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung:

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers, Übermittlung der eigenen Rufnummer, Anklopfen

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

Der TK-Anbieter räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 ausgeschlossen.

Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen: z. B. automatische Wählgeräte (z. B. Alarmanlagen, Hausnotruf, Brandmelder, RLM-Zähler) funktionieren nicht.

3.2 Rufnummern

Jeder Kunde erhält bei Bedarf eine Rufnummer kostenfrei zum Anschluss. Jede weitere Rufnummer ist kostenpflichtig.

3.2.1 Rufnummernmitnahme und Portierung

Der TK-Anbieter stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeordneten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Der TK-Anbieter unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch den TK-Anbieter bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an den TK-Anbieter. Der TK-Anbieter führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

3.3 Sperrung bestimmter Telefoniedienste

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Ser-

vice-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform mit separatem Auftragsformular sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste bei dem TK-Anbieter. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Der TK-Anbieter wird dies umsetzen, soweit ihm dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche), auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

3.4 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis.

3.5 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eintragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden beim TK-Anbieter in Textform. Hierbei kann der Kunde über etwaige eingebettete Suchfunktionen ermittelt werden, weitere Informationen erhält der Kunde vor Eintragung. Auch Angaben wie Beruf und Branche können auf Wunsch eingetragen werden. Der Kunde kann individuell wünschen, welche Angaben veröffentlicht werden sollen. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an den TK-Anbieter. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden, für diese Einträge wird ein Entgelt gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

3.6 Notruf

Der TK-Anbieter gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z. B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.

4. Leistungen des Internetdienstes

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich der TK-Anbieter und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

4.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produktname	feste IP-Adresse	Bandbreite Download min./normalerweise/ max.	Bandbreite Upload min./normalerweise/ max.
xFlat Net 50	nein	38 / 43 / 50 Mbit/s	38 / 43 / 50 Mbit/s
xFlat Net 75	nein	57 / 64 / 75 Mbit/s	57 / 64 / 75 Mbit/s
xFlat Net 100	nein	75 / 85 / 100 Mbit/s	75 / 85 / 100 Mbit/s
xFlat Net 200	nein	150 / 170 / 200 Mbit/s	150 / 170 / 200 Mbit/s
xFlat Net 300	nein	225 / 255 / 300 Mbit/s	225 / 255 / 300 Mbit/s
xFlat Net 500	nein	375 / 425 / 500 Mbit/s	375 / 425 / 500 Mbit/s
xFlat Net 550	nein	413 / 468 / 550 Mbit/s	413 / 468 / 550 Mbit/s
xCableFlat Net 50	nein	38 / 43 / 50 Mbit/s	1 / 5 / 5 Mbit/s
xCableFlat Net 100	nein	75 / 85 / 100 Mbit/s	2 / 10 / 10 Mbit/s

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind z. B. Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Intranet-Anbieters oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem).

5. Verfügbarkeit und Entstörung

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Dienstverfügbarkeit von 98 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können: geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe sowie Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches des TK-Anbieters auftreten, z. B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden und in Fällen von höherer Gewalt

5.2 Störungsannahme, Dokumentation

Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 03981 474 100, per E-Mail unter info@strelitz.de bereit. Die Störungshotline ist täglich 24 Stunden erreichbar. Alternativ kann die online bereitgestellte Schnellanfrage für Störungsmeldungen genutzt werden. Der TK-Anbieter wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

5.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 07:30 bis 15:45 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Mecklenburg-Vorpommern sind, erreichbar.

5.4 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassende Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich des TK-Anbieters und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

5.5 Pflichten des Kunden bei der Endstörung

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an den TK-Anbieter im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Stö-

rung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs des TK-Anbieters liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

5.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 8 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn der TK-Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich vereinbart der TK-Anbieter bzw. ein von ihm beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Technikerterminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

5.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Endstörung

Der TK-Anbieter darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme des TK-Anbieters, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen.

6. Anbieterwechsel

Im Falle eines Anbieterwechsels hat der TK-Anbieter in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der TK-Anbieter verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Der TK-Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

7. Zusatzoptionen

7.1 TV Dienste

Der TK-Anbieter bietet digitales Fernsehen an, indem er die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen weiterverteilt. Zur Nutzung des Angebots ist ein geeignetes Empfangsgerät ((Bei- spiel: DVB-C, IPTV, ...) erforderlich. Bei neueren Fernsehgeräten ist dieses möglicherweise bereits in das Gerät integriert. Zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte ist der TK-Anbieter nicht verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit auf Grund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Programms durch den Programmanbieter wegfallen. Die Belegung der Kanäle bzw. der Frequenzbereiche kann sich ändern.

7.1.1 Sender

Der TV-Dienst des TK-Anbieters ermöglicht unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen den Empfang der in der Senderliste dargestellten Sender sowie den Zugang zu Inhalten von ausgewählten Drittanbietern. Weitere private Sender und internationale Sender sind optional gegen gesondertes Entgelt gemäß Preisliste erhältlich.

7.2 Feste IP-Adresse

Eine feste IP-Adresse kann jederzeit dazu gebucht werden. Die Kosten können der Preisliste entnommen werden.

7.3 Hardware-Optionen

Für den vom Unternehmen bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit

älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz vom Unternehmen erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses negative Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.