

# Leistungsbeschreibung der SWS TeldaNet GmbH für VDSL- und Glasfaser-Produkte

## 1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die SWS TeldaNet GmbH, im folgenden SWS TeldaNet genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produktgruppen

- Privat VDSL (S, M, L)
- Privat Glasfaser (S, M, Mstart, L, Lhome, XL, XLfamily, XXL, XXLnet, XXLsurf)
- Business VDSL (M, L)
- Business Glasfaser (S, M, Mstart, L, Lcomfort, XL, XLwork, XXL, XXLnet, XXLmax)

für den Kunden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen, der besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

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

## 2 Produktbeschreibung

Die Privat VDSL-, und Glasfaser Produkte umfassen je nach Produkt kombinierte Internetzugänge mit Telefon-Anschluss oder reine Internetzugänge. Die Business VDSL- und Glasfaser-Produkte umfassen Internet-Anschlüsse, d. h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten, sowie je nach Produkt einen Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen und D-A-CH-Festnetz-Faltrates für beide Sprachkanäle.

Die Business VDSL- und Glasfaser-Produkte sind sowohl für die private als auch gewerbliche/freiberufliche Nutzung freigegeben. Die Privat VDSL- und Glasfaser Produkte sind ausschließlich für die private/nicht gewerbliche/nicht freiberufliche Nutzung freigegeben, es sei denn der Kunde teilt der SWS TeldaNet vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche Nutzung mit und SWS TeldaNet schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung).

Sollte SWS TeldaNet feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/freiberuflich genutzt wird, ist SWS TeldaNet nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, zukünftig für die Leistung das Entgelt des entsprechenden Geschäftskundenproduktes zu verlangen.

### 2.1 VDSL-Anschluss

Die SWS TeldaNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Voraussetzung dafür ist eine bestehende Netzanschlussdose (1. TAE) als Anschalteinrichtung. Diese TAE ist gleichzeitig der Übergabepunkt zum Kunden. Dahinter liegende Verkabelung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Befindet sich der Anschluss in einem Mehrfamilienhaus sind gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen.

### 2.2 Glasfaser-Anschluss

Die SWS TeldaNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür instal-

liert SWS TeldaNet einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Glasfaser-to-the-home, FTTH) erfolgen. Der Abschluss des Glasfasernetzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes/der Wohnung (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes sowie der Hausanschluss sind nicht Gegenstand des beauftragten Glasfaser-Anschlusses. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei SWS TeldaNet mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage nach Aufwand beauftragt werden. Der Netzabschluss des SWS TeldaNet Glasfaser-Anschlusses (Übergabepunkt an den Kunden) bildet der Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP). Dieser befindet sich in der Regel beim Einfamilienhaus im kellernahen Zugangsbereich oder Hausanschlussraum, beim Mehrfamilienhaus in der Wohnung. Nach diesem Gf-AP folgt ein Optical Network Termination Gerät (ONT) sowie ein Integrated Access Device (IAD). Der ONT steht in der Regel in der Nähe des Gf-AP. Der von SWS TeldaNet zur Verfügung gestellte ONT wird ausschließlich von SWS TeldaNet konfiguriert, verwaltet und gewartet. Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Das IAD steht meist an der Bedarfsstelle des Kunden. Verursacht ein kundeneigenes Gerät (ONT oder IAD) Störungen im Netz der SWS TeldaNet, behält sich die SWS TeldaNet das Recht vor, den Anschluss zu trennen, bis das Problem behoben wurde.

### 2.3 Leistungsbereitstellung von VDSL- und Glasfaser-Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Koloationsräumen der SWS TeldaNet. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden von der SWS TeldaNet GmbH ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen Gründen kann es im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

### 2.4 Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit, die Betriebsbereitschaft des Anschlusses 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.

### 2.5 Bandbreiten

SWS TeldaNet bietet ihren Kunden für die VDSL- und Glasfaser-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Up- und Download an. Die Höhe der Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten versenden kann. Die am jeweiligen VDSL- oder Glasfaser-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens SWS TeldaNet – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab.

Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die

auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch erreichbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

## 2.6 Bestimmung der Bandbreite

Bei den Produkten Privat VDSL sowie Business VDSL wird die konkrete Bandbreite bei jedem Verbindungsaufbau neu bestimmt (sync). Die bestimmte Bandbreite kann von der maximalen Bandbreite abweichen und ist durch technische und physikalische Eigenschaften der Leitung definiert. Bei jeder neuen Bestimmung kann sich die Übertragungsbandbreite ändern.

## 2.7 Verbindungstrennung

Eine bestehende Verbindung kann nach 24 Stunden netzseitig getrennt werden. Dies geschieht unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Die Dauer der Verbindung ergibt sich aus dem Zeitraum zwischen der erfolgreichen Authentifizierung des Kunden gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Kunden eine neue, dynamische IPv4-Adresse sowie ein IPv6 Prefix zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde. SWS TeldaNet nutzt das branchenübliche Carrier-Grade-NAT zur Vergabe privater dynamischer IPv4-Adressen. Dies kann die Funktion weniger Applikationen, wie z.B. Filesharing beeinträchtigen.

Bei der Option „Feste IP-Adresse“ entfällt die Zwangstrennung.

## 2.8 Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau von VDSL/Glasfaser muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Registrierung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

## 2.9 Nutzungsvolumen

Das Nutzungsvolumen gibt an, welche Datenmengen aus oder zum Internet befördert werden. Ist das Nutzungsvolumen unbegrenzt, so spricht man von einer Flatrate. SWS TeldaNet wird im Rahmen der Produkte SWS TeldaNet VDSL und SWS TeldaNet Glasfaser bei Störungen des Netzbetriebs durch Überlast die Bandbreite einzelner Dienste, z.B. Filesharing im notwendigen Umfang reduzieren.

## 2.10 Installation und Hardware

Bei den Produkten Privat VDSL, Privat Glasfaser, Business VDSL und Business Glasfaser stellt die SWS TeldaNet dem Kunden auf Wunsch ein Integrated Access Device (IAD) zur Verfügung. Alternativ ist die Nutzung mit eigener Hardware möglich.

Wird ein IAD bestellt, erfolgt die Bereitstellung im Rahmen eines monatlichen Entgelts über eine Laufzeit von 24 Monaten. Nach vollständiger Zahlung geht das Gerät in das Eigentum des Kunden über. Ein Anspruch auf Umtausch oder Erstattung besteht ausschließlich bei geräteabhängigen Defekten ohne Fremdeinwirkung. Im Falle eines Defekts erfolgt ein Austausch ausschließlich innerhalb des laufenden Mietkaufzeitraums.

Wird der Vertrag vor Ablauf der 24 Monate beendet, hat der Kunde die Möglichkeit, das Gerät zum verbleibenden Restwert zu erwerben oder dieses an SWS TeldaNet zurückzugeben.

Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab.

Die Anzahl der anschließbaren und betreibbaren Endgeräte sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstelle (z.B. WLAN, Analoges Telefonanschluss) hängt von der aktuell eingesetzten IAD ab.

Die aktuell von SWS TeldaNet eingesetzten IAD können bei SWS TeldaNet nachgefragt werden.

SWS TeldaNet empfiehlt ausdrücklich den Einsatz der von SWS TeldaNet bereitgestellten Hardware. Bei Anschaltung einer nicht von SWS TeldaNet bereitgestellten Hardware kann eine störungsfreie Nutzung des SWS TeldaNet-Anschlusses nicht gewährleistet werden. Diese sind vom Support durch SWS TeldaNet ausgenommen. Daraus resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

SWS TeldaNet berechnet für den Versand der Hardware zum Kunden eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist.

## 3 Telefonanschluss

Die SWS TeldaNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

### 3.1 Privat VDSL- und Glasfaser-Produkte

Bei den Privat VDSL- und Glasfaser Produkten ist ein Telefonanschluss enthalten.

SWS TeldaNet stellt dafür ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der SWS TeldaNet enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung SWS TeldaNet TELEFON.

### 3.2 Business VDSL und Business Glasfaser

Bei den Produkten, Business VDSL und Business Glasfaser ist ein Telefonanschluss inklusive zweier Sprachkanäle sowie einer D-A-CH-Festnetz-Flatrate für diese beiden Sprachkanäle enthalten.

SWS TeldaNet stellt bei diesen Anschlüssen optional nach gesonderter Beauftragung und gegen zusätzliches Entgelt auch ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung SWS TeldaNet TELEFON.

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von SWS TeldaNet freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der SWS TeldaNet erfragt werden.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der SWS TeldaNet enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

Die TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls müssen von SWS TeldaNet freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der SWS TeldaNet erfragt werden.

#### 4 Zusätzliche Leistungen Internetanschluss

SWS TeldaNet erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste kann der Kunde beispielsweise folgende Leistungen zum Internetanschluss beauftragen:

##### 4.1 Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der SWS TeldaNet. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die SWS TeldaNet behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

Ausschließlich für SWS TeldaNet Business Produkte buchbar.

#### 5 Verfügbarkeit der Dienste

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Folgende jährlichen Verfügbarkeiten werden zugrunde gelegt:

- Privat VDSL sowie Privat Glasfaser: 96,5 %
- Business VDSL: 96,5 %
- Business Glasfaser: 97,5 %

Der Messpunkt der Dienstverfügbarkeit ist die Telekommunikationsanschluss-Einheit (TAE bzw. Gf-AP).

#### 6 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die SWS TeldaNet beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

##### 6.1 Störungsannahme

Montag bis Donnerstag von 8:00 – 16:00 Uhr und Freitag von 8:00 – 12:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

##### 6.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei den Produkten SWS TeldaNet VDSL, SWS TeldaNet Glasfaser 6 Stunden und bei den Produkten SWS TeldaNet VDSL Business, SWS TeldaNet Glasfaser Business, 4 Stunden.

##### 6.3 Entstör-Frist

Die Entstör-Frist für die Produkte SWS TeldaNet VDSL und SWS TeldaNet Glasfaser beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (8.4) wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Die Entstör-Frist für die Produkte Business VDSL und Business Glasfaser beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (8.4) beträgt diese 48 Stunden.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Reglementstör Frist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

#### 6.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support an der SWS TeldaNet Hotline von Montag bis Donnerstag von 8:00 – 16:00 Uhr und Freitag von 8:00 – 12:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

#### 7 Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 01:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

SWS TeldaNet behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten bedürfen keiner Ankündigung.

#### 8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen VDSL-/Glasfaser-Anschlusses für die Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen VDSL-/Glasfaser-Anschluss entstehende Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der SWS TeldaNet nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der SWS TeldaNet weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.

#### 9 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

| Version | Gültigkeit ab | Gültigkeit bis |
|---------|---------------|----------------|
| 1.0     | 01.07.2026    | offen          |

SWS TeldaNet GmbH