

# Leistungsbeschreibung der SWS TeldaNet GmbH für das Produkt SWS TeldaNet TELEFON

## 1 Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich - Definitionen

Die SWS TeldaNet GmbH, im folgenden SWS TeldaNet 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 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 Voraussetzungen

Der Telefonie-Dienst wird auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP (nachfolgend „VoIP“ genannt) erbracht. VoIP darf nur von Kunden, die einen betriebsbereiten durch SWS TeldaNet bereitgestellten Internetzugang (z.B. Privat VDSL, Privat Glasfaser, Business VDSL, Business Glasfaser) 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. SWS TeldaNet bietet keine Unterstützung für Softphones. SWS TeldaNet weist ausdrücklich darauf hin, dass nur die von SWS TeldaNet freigegebenen Endgeräte (IAD/CPE) für den VoIP-Dienst verwendet werden dürfen. Mit anderen Geräten kann es zu Fehlfunktionen kommen. Die aktuell zugelassenen Endgeräte können bei SWS TeldaNet 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.

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

### 4.1 Leistungsmerkmale

Der SWS TeldaNet VoIP-Dienst nutzt SIP (RFC3261) als Signalisierungsprotokoll und die beiden G.711 PCMA/PCMU-Codex zur Übermittlung der Mediendaten (Sprache). Weitere Protokolle werden 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. Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection Anbieter oder sog. „Vor-Vorwahlen“ 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.

### 4.2 Zuteilung von neuen Rufnummern

Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern aus dem für SWS TeldaNet 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.

### 4.3 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 SWS TeldaNet 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.

### 4.4 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.

### 4.5 Fax-Übertragung

Eine Fax-Übertragung ist auf Basis des G.711-Codex möglich und wird von SWS TeldaNet prinzipiell unterstützt. Aufgrund der Übertragung in VoIP-Datenpaketen kann es zu Abbrüchen, insbesondere bei mehrseitigen Faxen, kommen. Es wird empfohlen ein PC-Fax zu verwenden, klassische Faxgeräte sind nicht für die Verwendung an einem VoIP-Anschluss geeignet.

### 4.6 Rufnummeranzeige (CLIP)

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

### 4.7 Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

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

#### **4.8 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).

#### **4.9 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.

#### **4.10 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. SWS TeldaNet 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 Internet-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 ausgehenden nationalen oder internationalen Telefonverbindungen, inklusive Mobilfunk und Sonderrufnummern. Eine Sperrung ist kostenfrei, die Entsperrung kostenpflichtig. Die Preise sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Die Sperrung eingehender Anrufe kann über ein entsprechendes Endgerät verwaltet werden und wird nicht von der SWS TeldaNet übernommen.

### **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 Notruffunktionalität gegeben.

Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der SWS TeldaNet 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**

Der 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 SWS TeldaNet VoIP nicht verhindern.

### **8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Für die Nutzung des Dienstes muss eine SWS TeldaNet Internetverbindung eingesetzt werden. Eine nomadische Nutzung der Telefonprodukte 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 SWS TeldaNet 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, Servicrufnummern 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 SWS TeldaNet verfügen, beinhaltet der monatliche Grundpreis die zeitlich unbeschränkte Telefonie zwischen direkt angeschalteten SWS TeldaNet-Kunden im von SWS TeldaNet versorgten Anschlussgebiet. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicrufnummern 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 SWS TeldaNet-Kunden sind des Weiteren Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen.

## 10 Verfügbarkeit der Dienste

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

- SWS TeldaNet TELEFON: 96,5 %

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

## 11 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:

### 11.1 Störungsannahme

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

### 11.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei dem Produkt SWS TeldaNet TELEFON 6 Stunden.

### 11.3 Entstör-Frist

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

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

### 11.4 Servicebereitschaft

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

## 12 Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel Montag bis Donnerstag 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.

## 13 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.07.2026	offen

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

SWS TeldaNet GmbH