



1. Geltungsbereich

Die Leistungsbeschreibung ist eine ergänzende Bestimmung zur Gewährleistung und Haftung der Stadtwerke Merseburg GmbH (nachfolgend abgekürzt „SWM“ genannt).

2. Leistungsumfang

SWM überlässt dem Kunden mit MER.Surf Business Plus im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem Übergabepunkt einen Anschluss zur Übermittlung von IP-Daten vom und zum öffentlichen Internet. Dieser Internetanschluss wird in verschiedenen Produktvarianten bereitgestellt und kann auch inklusive eines Sprachdienstes überlassen werden.

3. Produktvarianten

Der von SWM im Rahmen von MER.Surf Business Plus überlassene Internetanschluss wird in verschiedenen Produktvarianten mit asymmetrischer Bandbreite bereitgestellt. Die möglichen Bandbreiten im Download und Upload sind: 50/20 Mbit/s, 100/50 Mbit/s und 250/100 Mbit/s.

4. Dienste-Bandbreite

Die angebotenen Anschlussbandbreiten stellen Maximalwerte dar und sind u. a. von der Anbindung und Leistungsfähigkeit der Gegenstellen im Internet, der Leistungsfähigkeit der kundeneigenen Technik, der momentanen Internetauslastung, von Fluss-Steuerungsmechanismen von Protokollen höherer Schichten des OSI-Referenzmodells (z. B. TCP) sowie der konkreten Anbindung vom Kundennetz zum Internet-Backbone von SWM abhängig.

Sofern die Produkte mittels Vorleistungsanbieter realisiert werden, ist die Anschlussbandbreite von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Zuleitung abhängig. SWM stellt in diesem Fall sicher, dass mindestens 80 % der Anschlussbandbreite als maximale Übertragungsrate zur Verfügung stehen.

Die maximalen, durchschnittlichen sowie minimalen Bandbreiten der Bandbreiten-Varianten sind in folgender Tabelle dargestellt:

Bandbreite		
50/20 Mbit/s	Download-Bandbreiten maximal:	50 Mbit/s
	durchschn.:	48,5 Mbit/s
	minimal:	45 Mbit/s
100/50 Mbit/s	Download-Bandbreiten maximal:	100 Mbit/s
	durchschn.:	97 Mbit/s
	minimal:	90 Mbit/s
250/100 Mbit/s	Download-Bandbreiten maximal:	250 Mbit/s
	durchschn.:	242,5 Mbit/s
	minimal:	225 Mbit/s
	Upload-Bandbreiten maximal:	20 Mbit/s
	durchschn.:	19,4 Mbit/s
	minimal:	18 Mbit/s
	Upload-Bandbreiten maximal:	50 Mbit/s
	durchschn.:	48,5 Mbit/s
	minimal:	45 Mbit/s
	Upload-Bandbreiten maximal:	100 Mbit/s
	durchschn.:	97 Mbit/s
	minimal:	90 Mbit/s

5. Abrechnung Datenvolumen

Die Abrechnung des übertragenen Datenvolumens wird pauschal mit einem monatlichen Entgelt unabhängig von den tatsächlich übertragenen Datenmengen berechnet.

6. Schnittstellen

MER.Surf Business Plus wird je nach Kundenwunsch mit einer der folgenden Schnittstellen übergeben:

Anschluss des Kunden	Schnittstelle (Steckertyp)
LAN	1000Base-T Autonegotiation (RJ45)
Glasfaser	LC/APC Singlemode

Neben den Standard-Schnittstellen sind auf Anfrage ebenfalls Schnittstellen in abweichender Konfiguration möglich.

7. Installation

In unmittelbarer Nähe des Leitungsabschlusses wird ein Endgerät von SWM installiert. Die Verantwortungsschnittstellen zwischen SWM und dem Kunden sind die Ports am entsprechenden von SWM betriebenen Netzabschlussgerät (CPE).

Sämtliche notwendige Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik sowie die Verkabelung zwischen Leitungsabschluss und dem gewünschten Kundenstandort hat der Kunde selbst vorzunehmen.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat für ausreichend Montagefreiheit und freie Stromversorgung am Installationsort des Leitungsabschlusses sowie für den Schutz des Verbindungskabels vom Router zum Leitungsabschluss zu sorgen. Der Kunde sorgt auf seine Kosten dauerhaft für eine geeignete Stromversorgung und Klimatisierung der Endgeräte von SWM sowie für ausreichend Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Der Kunde ist nicht berechtigt, an der durch SWM betriebenen Technik Änderungen vorzunehmen. Der Kunde hat SWM im Rahmen der Vertragsdurchführung ungehinderten Zugang zu der von SWM betriebenen Technik zu gewähren.

9. Kundeneigene Geräte

Für den Fall, dass der Kunde einen eigenen IP-Router, Firewall o. ä. benutzen möchte, so muss dieses Gerät die Interneteinwahl per PPPoE und VLAN ermöglichen. Bei Bedarf kann SWM dem Kunden ein entsprechendes Endgerät anbieten.

10. IPv4 Adressen

Der Internetanschluss erhält von SWM standardmäßig eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse (DHCP/NAT). Optional kann dem Kunden auch eine feste öffentliche IPv4-Adresse (/30-Netz) für kundeneigene Technik gegen einen monatlichen Aufpreis bereitgestellt werden.

Für die Beauftragung eines öffentlichen IP-Adressbereiches muss der Kunde die geltenden Richtlinien des RIPE NCC Amsterdam (www.ripe.net) bei Beantragung der IP-Adressen und während der gesamten Nutzungsdauer einhalten. Bei einer Erweiterung des zugeteilten IP-Adressraums im Rahmen eines Änderungsauftrags müssen bereits zugewiesene IP-Adressen nach Aufforderung durch SWM zurückgegeben werden.

Bei den von SWM vergebenen öffentlichen IP-Adressen handelt es sich um Adressen aus dem „Provider Aggregatable Address Space“ (PA-Adressraum) von SWM. Nach Beendigung des Vertrages bzgl. MER.Surf Business Plus können diese öffentlichen IP-Adressen nicht weiter durch den Kunden genutzt werden. Bei einer Änderung des an SWM vergebenen Adressraums durch das RIPE NCC behält sich SWM vor, den dem Kunden zugeteilten Adressraum zu ändern.

Die Möglichkeit der Nutzung von kundeneigenem IP-Adressraum, d. h. IP-Adressen aus dem Provider Independent Address Space (PI-Adressraum), ist nicht im Standard-Leistungsumfang von MER.Surf Business Plus enthalten und muss mit SWM gesondert vereinbart werden.

11. Anschlussverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit von MER.Surf Business Plus beträgt 99,0 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des MER.Surf Business Plus-Anschlusses in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung.

Ein Kundenanschluss ist als Zugang zum SWM-Netz an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an diesem Standort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Standort in das SWM IP-Backbone möglich ist.

Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der Gesamtnetzverfügbarkeit ausgeschlossen. SWM behält sich das Recht vor, nach vorheriger terminlicher Absprache mit dem Kunden (mindestens 7 Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses – außer werktags (Montag bis Freitag) von 06:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 06:00 bis 14:00 Uhr – maximal einmal im Monat zu unterbrechen.

12. Störungen

Störungen werden rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche von der Störungsannahme entgegengenommen. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch SWM veranlasst und kontrolliert.

Bei Netzkomponenten Dritter, die von SWM bereitgestellt werden, wird SWM die unverzügliche Beseitigung der Störung durch diese veranlassen.

Störungen, bei denen SWM bzw. ein von SWM beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung vom Kunden zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung) oder wenn die Störungsbeseitigung für nicht von SWM erworbene Leistungen veranlasst wird.

13. Aufnahme der Entstörung

Arbeiten zur Störungsbeseitigung werden unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung aufgenommen.

14. Entstörfrist

Die Entstörfrist für MER.Surf Business Plus beträgt 8 Stunden. Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen der Störungsmeldung des Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung durch SWM.

15. Gutschriften bei Überschreitung der Entstörfrist

Überschreitet SWM schuldhaft im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i. S. d. Ziffer 14, zahlt SWM für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
bis zu 10 %	5 %
bis zu 30 %	10 %
bis zu 50 %	20 %
mehr als 100 %	40 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

16. Sicherheit

Zum Schutz vor unbefugten Internetzugriffen empfiehlt SWM unabhängig von weiteren Konfigurationsmaßnahmen wie NAT u. ä. dringend den Einsatz einer professionellen Firewall seitens des Kunden am Übergabepunkt. Optional kann SWM mit der Absicherung des Internetanschlusses beauftragt werden.

17. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen der Stadtwerke Merseburg GmbH.