

## Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Tübingen GmbH für TELEFON-Produkte

### 1 Geltungsbereich

Die Stadtwerke Tübingen GmbH, Abteilung TüNet (im Folgenden „TüNet“ genannt), erbringt ihre Telefonie-Dienstleistungen (TELEFON-Produkte) für den Kunden auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TüNet einschließlich der Besonderen Bestimmungen für Sprachkommunikation (Telefonie) sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist.

Bei Widersprüchen gehen die Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung den Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

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

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge, die nach dem 01.09.2020 zwischen Kunde und TüNet geschlossen wurden.

Diese Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen TELEFON-Produkte. Für andere Produkte und Optionen gilt sie nicht.

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für Verträge mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, d.h. für natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

### 2 Voraussetzungen für Leistungserbringung

Der Telefonie-Dienst wird auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP erbracht (nachfolgend „VoIP-Dienst“ genannt). Er kann nur von Kunden, die einen betriebsbereiten, durch TüNet bereitgestellten Internetzugang (z.B. Stadtwerke Tübingen TüNetFaser Business) mit ausreichender Bandbreite haben, genutzt werden. Details zum Internetzugang sind in der entsprechenden Leistungsbeschreibung zu finden.

### 3 Produktbeschreibung / Leistungsumfang

Der VoIP-Dienst ermöglicht dem Kunden Telefongespräche über eine Schnittstelle in das öffentliche Telefonnetz. 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.

Die Preise für Telefongespräche sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Die Taktung erfolgt minutengenau (60/60).

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

Die Anzahl der gleichzeitig führbaren Gespräche wird durch die verfügbare Bandbreite des Internetanschlusses, den jeweiligen Vertrag, und die vom Kunden verwendete Hardware begrenzt. Pro genutztem Sprachkanal verringert sich die für das Internet zur Verfügung stehende Bandbreite für den Up- und Download um jeweils 100 kbit/s.

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. Für EC-Terminal-Anwendungen müssen zwingend Ethernet-fähige EC-Cash-Geräte genutzt werden. Diese sind über Ihre Hausbank erhältlich.

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

#### 3.1 Endgeräte

TüNet stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das folgende Anschaltmöglichkeiten bietet:

- analoger Endgeräteanschluss
- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/ Euro-ISDN)
- ISDN-Anlagenanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Für eine einwandfreie Funktionsfähigkeit müssen diese Anlagen von TüNet freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der TüNet erfragt werden. Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss dem ITU-T E.164-Standard entsprechen.

Es können ebenfalls SIP-fähige Endgeräte oder eine SIP-fähige Software (Softphone) mit entsprechender Hardware (Soundkarte mit entsprechenden Audio Ein- und Ausgabegeräten) verwendet werden.

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. TüNet bietet keinen Support für Softphones an.

TüNet weist ausdrücklich darauf hin, dass nur bei den von TüNet freigegeben Endgeräten (CPE) eine einwandfreie Funktionalität des VoIP-Dienstes ermöglicht werden kann. Mit anderen Geräten kann es zu Fehlfunktionen kommen. Die aktuell freigegeben Endgeräte können bei TüNet nachgefragt werden.

#### 3.2 Zuteilung von neuen Rufnummern

Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern aus dem für TüNet 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.

#### 3.3 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 TüNet 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.

#### 3.4 On-Net Gespräche

Der monatliche Grundpreis beinhaltet die zeitlich unbeschränkte Festnetztelefonie zwischen direkt angeschalteten TüNet-Kunden im von TüNet 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 TüNet-Kunden sind des Weiteren Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen.

#### 3.5 Fax-Übertragung

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

### 3.6 ISDN-Leistungsmerkmale

Die folgenden ISDN-Leistungsmerkmale stehen bei dem VoIP-Dienst zur Verfügung:

#### 3.6.1 Rufnummeranzeige (CLIP)

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

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

Standardmäßig erfolgt eine Übermittlung der Rufnummer des Telefonanschlusses bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen.

#### 3.6.3 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).

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

Das Leistungsmerkmal 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.

#### 3.6.5 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 ein freier Sprachkanal für die Signalisierung von weiteren Anrufen frei ist.

### 3.7 Notruf

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

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

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.

## 4 Optionale Leistungen

TüNet 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 optionale Leistungen beauftragen:

#### 4.1 Weiterer Sprachkanal

Die Leistung beinhaltet die zusätzliche Bereitstellung von einem (1) Sprachkanal inklusive der Vergabe einer Einzelrufnummer.

Die Anzahl der Sprachkanäle gibt an, wie viele Telefongespräche gleichzeitig geführt werden können. TüNet gibt die entsprechend beauftragte Anzahl von Sprachkanälen auf ihren Systemen frei. Um diese entsprechende Anzahl von Sprachkanälen auch nutzen zu können, muss der Internetzugang, über den 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.

#### 4.2 Flatrate

Gegen gesondertes Entgelt werden Gespräche ins deutsche Festnetz pauschal im Rahmen einer Flatrate abgerechnet (TELEFON-Flatrate).

Ausgenommen von der TELEFON-Flatrate sind Gespräche ins Ausland, in Mobilfunknetze, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern und Auskunftsdiensten sowie Anrufweiterleitungen und Konferenzschaltungen. Diese Gespräche werden separat entsprechend der aktuellen Preisliste abgerechnet.

Ausgenommen sind ferner 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.

#### 4.3 Inklusivminutenpaket

Die Leistung beinhaltet die gebuchte Anzahl von Inklusivminuten in die deutschen Mobilfunknetze, d.h. der Kunde kann bis zum Erreichen der vereinbarten Inklusivminuten Gespräche in die deutschen Mobilfunknetze führen. Ab Überschreiten der vereinbarten Inklusivminuten werden die Gespräche gemäß der gültigen Preisliste gesondert berechnet.

Ausgenommen sind Gespräche ins Festnetz, ins Ausland, Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern und Auskunftsdiensten sowie Anrufweiterleitungen und Konferenzschaltungen. Diese werden separat entsprechend der aktuellen Preisliste abgerechnet.

Inklusivminuten werden nach Ablauf eines Abrechnungszeitraums nicht in den Folgemonat übernommen. Inklusivminuten werden im Start- und Endmonat des Vertrages komplett zur Verfügung gestellt und abgerechnet.

#### 4.4 Sperrung/ Entsperrung von Rufnummern

Die Leistung beinhaltet die Sperrung/ Entsperrung von eingehenden/ ausgehenden nationalen oder internationalen Telefonverbindungen, inklusive Mobilfunk und Sonderrufnummern. Maximal fünf (5) Rufnummern können gesperrt/ entsperrt werden. Sperrungen sind kostenfrei, Entsperrungen kostenpflichtig. Die Preise sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

## 5 Qualität der Leistungen

Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Internetanschlusses können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des VoIP-Dienstes haben.

Die Verfügbarkeit der Telefondienste kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

## 6 Bereitstellung der Leistungen

#### 6.1 Endgeräte

Der Kunde muss selbst 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 des VoIP-Dienstes nicht verhindern.

#### 6.2 Abschluss der Installation

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.

#### **7 Entstörung**

Die Entstörung richtet sich nach den Regelungen über die Entstörung des Internetzugangs.

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

Eine nomadische Nutzung des Telefonproduktes ist nicht erlaubt. (siehe Ziffer 3.7)

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um, Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt,

treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TüNet nicht zugerechnet werden kann, hat TüNet keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

#### **9 Sonstige Regelungen**

TüNet ist nach den Voraussetzungen des § 13 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Die Stadtwerke Tübingen GmbH, Abteilung TüNet