

## Standardleistungen

### 1.1. Überlassung

#### 1.1.1. Allgemein

Die Stadtwerke Jülich GmbH (im Folgenden SWJ genannt) überlässt dem Kunden mit seinen jülink-Produkten einen Internetanschluss per Glasfaserdirektanbindung. Das Internet wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss angeboten. Die Produkte werden nur im Bereich des dafür ausgebauten Netzgebietes und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt. Die SWJ behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Leistungsmerkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

Dienste, die ausdrücklich für Gewerbekunden gelten, sind auch als solche mit der entsprechenden Beauftragung für Gewerbekunden zu buchen.

#### 1.1.2. Bereitstellung des Glasfaseranschlusses

SWJ stellt einen Glasfaseranschluss gemäß Leistungsbeschreibung Hausanschluss und separater Beauftragung bereit.

#### 1.1.3. Endgerät (Router)

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt SWJ dem Kunden neben der gebuchten Anschlusseinrichtung auf Wunsch einen Router (im Folgenden auch „von SWJ geliefertes Endgerät“ genannt zur Verfügung. Der Router geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Die Installation und Inbetriebnahme ist nicht Bestandteil der Standard-Leistung, kann aber als Zusatzleistung gemäß Ziff. 2. *Zusatzleistungen* durch den Kunden gebucht werden.

Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von SWJ gelieferten Gerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Für den Betrieb des Routers ist eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1 Metern zum Installationsort des Routers erforderlich. Im Lieferumfang des Routers ist ein ca. 1,5 m langes LAN-Kabel enthalten, mit dem der Router an das Netzabschlussgerät (ONT) angeschlossen wird. Sofern der Router an einem anderen Ort installiert werden soll, ist die dafür erforderliche Verkabelung innerhalb des Gebäudes nicht Bestandteil der Leistung der SWJ. Der Kunde trägt die Stromkosten für den Router und den ONT. Für die einzelnen Produkte von SWJ sind Geräte mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:

- Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN - WAN Anschluss

#### 1.1.4. Installation

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch SWJ mittels automatischer Konfiguration oder durch manuelle Einrichtung der Endgeräte durch den Kunden. Alternativ kann durch den Kunden ein Vor-Ort-Service gebucht werden. Bei der Verwendung von Endgeräten/Routern, die nicht über SWJ bezogen worden sind, kann und wird SWJ keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben. Die Verantwortung für die Konfiguration, Inbetriebnahme und einwandfreie Funktion obliegt in diesem Fall einzig und allein beim Kunden.

#### 1.1.5. Einrichtung Router

SW Jülich ist berechtigt, die zur Nutzung der Dienste erforderlichen Konfigurationsdaten oder Software Updates auf ein von SWJ geliefertes Endgerät aufzuspielen oder diese dort zu ändern. Mit Erstinbetriebnahme konfiguriert sich das von SWJ gelieferte Endgerät automatisch über das Zugangsnetz der SWJ.

SWJ ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 12 TTDSG (Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz) Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Breitbandnetz der SWJ auch aus dem von SWJ gelieferten Endgerät (Router) des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen oder am Kundenendgerät zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.

Der ACS (automatisierte Konfigurationsservice) ermöglicht für die Störungsdiagnose und Entstörung lesenden und schreibenden Zugang autorisierter Mitarbeiter auf die Router der Kunden durch den Endkundensupport.

Über den lesenden Zugriff kann zum Beispiel im 1st Level-Support der Gerätestatus oder der Status bei Telefonie- und Internetleistungen erfasst werden, unter anderem ob es eine aktive PPPoE-Verbindung gibt. Via Administratoranmeldung ist ein auch schreibender Zugang möglich. Die Zugriffsrechte umfassen auch den 2nd Level-Support, der von SWJ erbracht wird. Der Kunde gibt für die gesamte Vertragsdauer die erforderlichen Einverständniserklärungen für den Zugriff durch den Support.

#### 1.1.6. Nutzungsvoraussetzungen für Endgeräte

Nutzungsvoraussetzung für die Nutzung der Dienste ist ein kompatibles Endgerät bzw. Router. Die von der SWJ angebotenen Router erfüllen diese Voraussetzung. Andere Endgeräte/Router können funktionieren, jedoch übernimmt die SWJ für die Funktionsfähigkeit der Dienste und des gesamten Funktionsumfangs im Falle der Verwendung eines eigenen Routers keine Gewährleistung und leistet auch keine entsprechende Unterstützung.

Sollte sich der Einsatz eines Fremdgerätes negativ auf das IP-Netz der SWJ auswirken, so ist SWJ nach § 73 TKG je nach Art der Störung berechtigt, für dieses Gerät den Anschluss zu verweigern, die Verbindung zu trennen oder den Dienst einzustellen.

## 1.2. Internetdienst

Die SWJ vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 4 (IPv4). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z. B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist nur über IPv4 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv4 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die SWJ ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97 Prozent liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von SWJ automatisch neu vergeben werden. Bei Privatkunden erfolgt die Initiierung von Datenverbindungen und der Transport der IP-Pakete auf Basis von PPPoE gemäß RFC 2516. SWJ unterstützt den Aufbau maximal einer (1) PPPoE-Verbindung je VLAN.

Unter Vergabe dynamischer IP-Adressen behält sich SWJ eine Trennung jeder einzelnen PPPoE-Session nach ca. 24 Stunden vor. Nach einer Sessiontrennung kann unmittelbar im Anschluss eine neue PPPoE-Session aufgebaut werden.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SWJ von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWJ. Der Privatkunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt SWJ dem Kunden ein ONT für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt der SWJ.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden ausgestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die SWJ dem Kunden die notwendigen Informationen zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Gewährleistung der Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

Hinweis: Für den von SWJ 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 von SWJ erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Dies kann auch negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die Tarife / Pakete der jülink-Produkte enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss. Die SWJ behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzerverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in den Produktinformationsblättern (siehe [www.juelink.de](http://www.juelink.de)) angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die bestellte Übertragungsgeschwindigkeit wird zugesagt.

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhabers
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleistungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die SWJ wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Bei der Nutzung von Datendiensten ist der Kunde verpflichtet,

- den von SWJ bereitgestellten Zugang zu den Telekommunikationsdienstleistungen sowie die Telekommunikationsdienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und Rechte Dritter nicht zu verletzen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass SWJ keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann.
- Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln;

- die Nutzung der Telekommunikationsdienstleistungen zum unaufgeforderten Versand von E-Mails an Dritte, insbesondere zu Werbezwecken (Spam-Mails) bzw. zum missbräuchlichen Posting von Nachrichten in Newsgroups, insbesondere zu Werbezwecken (News-Spamming) zu unterlassen;

- es zu unterlassen, beim Versand von E-Mails falsche Absenderdaten anzugeben oder die Identität des Absenders auf sonstige Weise zu verschleiern.

#### 1.2.1. Wechsel der Download-Bandbreite

Ein Wechsel der Download-Bandbreite ist nur durch einen Wechsel auf ein anderes zum Zeitpunkt des Kundenwechselauftrages von der SWJ angebotenes Produkt möglich. Zeigt sich bei einem Wechsel zu einer höheren Bandbreite (Upgrade), dass dieses technisch nicht realisiert werden kann, wird die SWJ von der Änderungsvereinbarung über das Upgrade mit der Maßgabe zurücktreten, dass der bisherige Vertrag vor dem Upgrade wiederauflebt und unverändert fortgesetzt wird. Ein Wechsel auf ein Produkt mit geringerer Download-Bandbreite ist erst zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Vertrages mit einer Vorlaufzeit von einem Monat möglich.

#### 1.2.2. Vorübergehende Nutzungseinschränkungen zur Sicherstellung der Netz- oder Betriebssicherheit

Die SWJ behält sich vor, jederzeit zum Schutz des Netzbetriebs, bspw. bei DDoS-Angriffen, vorübergehend und ausschließlich zum Zwecke der Gefahrenabwehr bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken. Werden der SWJ Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Denial-of-Service-Attacken), so kann die SWJ die Übermittlung von Daten zu Kunden oder Netzen dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Dies gilt nicht als Störung.

#### 1.2.3. Weitere Kundeninformationen zum Internetzugang

Die SWJ nutzt zur Sicherstellung der Netzqualität und -sicherheit folgende Verkehrsmanagement-Maßnahmen:

Es kommt grundsätzlich nur für Überlastsituationen im Backbone ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung. Im ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für unterschiedliche Produkte definiert und dann technisch gegeneinander gewichtet. Geschäftskundenprodukte werden beispielsweise gegenüber Privatkundenprodukten bevorzugt behandelt. Pro Verkehrsklasse, nicht pro Kunde, werden die Produkte dann einer Verkehrssteuerung zugeführt. Neben diesem Gewichtungskriterium wird jeder Verkehrsklasse auch eine Mindestbandbreite im Backbone zugewiesen, sodass auch im Überlastfall keine Produktklasse komplett verdrängt werden kann. Bandbreitenreduzierungen aufgrund von Überlastsituationen treffen alle Kunden innerhalb einer Produktklasse statistisch gleichermaßen. Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter aus Richtung oder in Richtung Internet findet ausdrücklich nicht statt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Neben den Verkehrsmanagement-Maßnahmen werden zur Sicherstellung von vertraglich vereinbarten Spezialdiensten weitere Maßnahmen getroffen. So wird das IP-basierte Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades bevorzugt transportiert. Aufgrund der geringen Bandbreitenanforderungen von ca. 0,1 Mbit/s pro Gespräch ergeben sich daraus keine wesentlichen Auswirkungen auf die zur Verfügung stehende Internet-Bandbreite.

Die nutzbare MTU-Size beträgt maximal 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Kunde sicher, dass die verwendeten Applikationen keine größere MTU-Size benötigen.

#### 1.2.4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

SWJ ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewährleisten und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Fraud Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

Hinweis auf Risiken im Internet, Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten.

SWJ weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

SWJ rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

## 1.3. Telefoniedienst

### 1.3.1. Leistung im Überblick

Die SWJ stellt einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Lieferumfang schließt die Zuweisung von geografischen Rufnummern mit ein. Alternativ ist die Mitnahme der ihm von einem anderen Anbieter zugewiesenen geografischen Rufnummer möglich.

Der Telefoniedienst umfasst:

- zwei gleichzeitige Verbindungsmöglichkeiten (Sprachkanäle) für Privatkunden
- bei Gewerbekunden bis zu 5 Sprachkanäle (mit Aufpreis)
- bis zu drei Rufnummern bei Neuanschlüssen (ohne Aufpreis)
- Erweiterung auf bis zu zehn Rufnummern (mit Aufpreis)

### 1.3.2. Nutzungsvoraussetzungen Endgerät Telefonie

Der Telefoniedienst basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert.

Die SWJ setzt SIP-Trunking ein, d.h. alle Telefonnummern sind einem SIP-Account zugeordnet. Daher ist nicht jede einzelne Telefonnummer bei der SWJ mit einem eigenen SIP-Account registriert. Das SIP-IP-Endgerät (regelmäßig der Router), welches die Kommunikation der Telefone dahinter ermöglicht, verwaltet die Rufnummern und weist sie den jeweiligen Telefonen zu.

### 1.3.3. Standardleistungen

#### 1.3.3.1. SIP-Account

Die SWJ überlässt dem Kunden einen SIP-Account. Die zur Registrierung nötigen Kennungen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

#### 1.3.3.2. Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird.

#### 1.3.3.3. Telefonieleistungsmerkmale

Mit dem von SWJ gelieferten Router stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung.

Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt.

Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung wird ein ankommender Ruf z.B. durch einen Ton signalisiert.

Ruhe vor dem Telefon

Allen ankommenden Rufen wird ein „Besetzt“ signalisiert. Das SIP- Endgerät (Router) erzeugt hierbei keinen Klingelton.

3er-Konferenz

Zu zwei weiteren Gesprächsteilnehmern kann gleichzeitig eine Verbindung hergestellt werden, wobei jeder Teilnehmer mit jedem reden und die anderen beiden hören kann.

#### 1.3.3.4. Fax

Mit einem am Router angeschlossenen Faxgerät der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) können grundsätzlich Faxe gesendet und empfangen werden. Der althergebrachte Dienst Fax wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze, konstruiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten VoIP-Dienstes nicht zu allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden.

Für eine verbesserte Stabilität an SIP-basierenden Anschlüssen wird das Protokoll T.38 unterstützt. Die Aktivierung unterliegt dem Kunden und erfolgt auf dem für Fax verwendeten Router des Anschlusses.

Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte, wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 Kbit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll, wird nicht unterstützt.



## 2.2. Zusatzoptionen

Bei Buchung einer Zusatzoption (ausgenommen von jülink-TV) wird diese erst zum nächsten Abrechnungsmonat aktiviert, sofern nicht anders vereinbart oder kommuniziert.

## 3. Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

### 3.1. Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 97 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefoniedienste beträgt 97 Prozent. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden;
- Bei Gesprächen zu Endnutzern, die bei anderen Netzbetreibern im In- und Ausland angeschaltet sind, soweit die Nichtverfügbarkeit in deren Netz verursacht wird;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen;
- Rechtmäßige Sperren;
- Höhere Gewalt.

### 3.2. 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 unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der SWJ und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

### 3.3. Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die SWJ im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWJ liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei unberechtigten Störungsmeldungen wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

### 3.4. Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des Anschlusses hält die SWJ eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif bereit. Diese Störungshotline ist Mo. – Fr. von 8 bis 19 Uhr und Sa. von 8 bis 14:00 Uhr unter der Telefonnummer 02461 625 350 zu erreichen. Alternativ kann das online bereitgestellte Kundenportal oder die auf der jülink Webseite angegebene Kontakt-Emailadresse genutzt werden.

Für Störungsmeldungen, die auf anderen Wegen übermittelt werden, sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

### 3.5. Reaktionszeit, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. In dieser Zeit teilt die SWJ dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis mit. Falls erforderlich, vereinbart die SWJ bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbesondere ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z. B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß Ziffer 3.6. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß Preisliste berechnet.

### 3.6. Wiederherstellungszeit

Bei eingegangenen Störungsmeldungen beseitigt die SWJ die Störung bei Einzelstörungen regelmäßig innerhalb von 2 Werktagen (Wiederherstellungszeit) nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Diese Fristen gelten nur für SWJ eigene Technik und Leitungswege und nur für Störungen im Verantwortungsbereich der SWJ. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggfs. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stamm-Nummer auf ein Mobilfunktelefon) in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

### 3.7. Entschädigungen/Erstattungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch SWJ richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 13 Nr. 5 und 6, sowie Ziff. 14 der AGB beschränkt werden. Näheres regeln die AGB.

## 4. Tarifierung/Preise

SWJ berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungsbeleg werden online über das Kundenportal (siehe 1.4) zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch ist auch eine postalische Zustellung gegen gesondertes Entgelt möglich.

## 5. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWJ für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.