

Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Schwedt GmbH für Online- und Internetdienste

Stand 01/09: LB_SWS

Online_Internetdienste_01.09.Version 5

1. Einleitung

1.1 Die Stadtwerke Schwedt GmbH nachfolgend „SWS“ genannt) erbringt Telekommunikations- und Online- bzw. Internetdienstleistungen für den Vertragspartner (nachfolgend „Kunde“ genannt). Die Dienstleistungen umfassen Internetzugangleistungen und andere hiermit in Zusammenhang stehende Leistungen (wie z.B. Web-Space, E-Mail-Account usw.).

1.2 Die Erbringung dieser Dienstleistungen erfolgt nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen sowie vorrangig nach dem Auftragsformular und nach zusätzlich und vorrangig vereinbarten Preislisten. Ergänzend und nachrangig gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS für Online- und Internetdienstleistungen (nachfolgend AGB genannt). Gleiches gilt für später von SWS angebotene Dienste, die der Kunde in Anspruch nimmt.

2. Leistungsumfang

2.1 SWS bietet die folgenden Leistungen an:

- Internetzugang
- IP-Adressverwaltung
- E-Mail-Account und E-Mail-Adressverwaltung
- Web-Space (Speicherplatz für Homepage)
- Domainedienste

2.2 Zur Nutzung der Produkte „SDT Internet“, „SDT Flat Int“, „SDT flat online“ sowie „SDT 30/60 online“ ist ein Telefonanschluss bzw. Internetzugang der SWS erforderlich. Der Anschluss bzw. Zugang ist nicht Gegenstand dieses Vertrags. Die Einwahl für SDT Flatrate-Produkte ist nur vom Anschluss des Kunden aus zulässig. Die Nutzung des Dial-In-Produkts „SDT online“ ist von Telefonanschlüssen der T-Com möglich.

2.3 Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, Anschluss an das Telekommunikationsnetz usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieses Vertrags.

3. Internet-Zugang

3.1 SWS stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet-Backbone von SWS zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist SWS deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalte-Anbietern (Information oder Content Provider), die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. SWS hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst.

Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz von SWS, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Die Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets kann nicht garantiert werden, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peerings teilnehmen.

SWS nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

3.2 SWS schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

SWS schuldet nur ein maximales Halten der Verbindung bzw. des Zugangs von 24 Stunden und ist danach berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen. SWS ist ferner berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat.

3.3 SWS teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine öffentliche IP-Adresse aus einem SWS zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

3.4 Der Zugang zum Internet-Gateway wird für den Kunden über die in der jeweiligen Produktbeschreibung genannte Telekommunikationsverbindung hergestellt. Die Übertragungsgeschwindigkeit ist innerhalb des Netzes von SWS von der vereinbarten Kapazität abhängig. Die Übertragungsbandbreite beträgt hiernach bei den unter Pkt. 2.3 genannten Produkten bis zu 56 Kbit/s (analoger Anschluss) bzw. bis zu 64 Kbit/s (ISDN-Anschluss). Bei Nutzung eines SDT ISDN-Anschlusses besteht die Möglichkeit der Kanalbündelung (PPP Multilink), sofern dies von seiner Hard- und Software unterstützt wird, wobei doppelte Verbindungskosten entstehen können. Die Zugangsbandbreite und Übertragungszeiten hängen von verschiedenen, z.T. nicht von SWS beeinflussbaren Parametern ab. Der

Kunde erkennt ausdrücklich an, dass die Übertragungsleistung auch von der Leistungsfähigkeit seines eigenen Systems abhängig ist und SWS in keiner Weise für dessen Funktion verantwortlich ist, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbarter Bestandteil des Dienstes ist. Die konkrete Übertragungsleistung ist außerdem von der Übertragungsqualität im Internet abhängig und kann deshalb variieren. Daher kann keine minimale Zugangsbandbreite oder Übertragungszeit garantiert werden.

3.5 Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangs-sicherheit.

In Fällen von Missbrauch wird SWS jedoch im Rahmen ihrer rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

4. E-Mail-Account

4.1 SWS speichert an den Kunden adressierte E-Mails in den jeweiligen an den Kunden vergebenen POP3-Accounts zum Abruf durch den Kunden. Der hierfür reservierte Speicherplatz beträgt ca. 10 MB pro POP3-Account. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Eingegangene, nicht abgerufene E-Mails werden, soweit keine andere Speicherdauer vereinbart ist, spätestens bei Beendigung des Vertragsverhältnisses gelöscht.

4.2 Der Kunde hat SWS anzugeben, welche E-Mail-Adressen eingerichtet werden sollen. Für die Bereitstellung dieser Adressen ist SWS nicht verantwortlich. Ist nichts anderes vereinbart, richtet SWS für den Kunden eine POP3-E-Mail-Adresse nach dem Muster „vorname.nachname@swschwedt.de“ ein. Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, wird nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen eingefügt (z.B. „vorname.nachname1@swschwedt.de“). Dem Kunden werden, je nach genutztem Telefon- bzw. Internetprodukt, ein Postfach mit bis zu 4 E-Mail-Adressen bereitgestellt. Weitere Postfächer und E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

4.3 SWS versendet die vom Kunden über den E-Mail-Account übergebenen E-Mails in das Internet. Dem Kunden ist bekannt, dass die Übertragung einer E-Mail im Internet durch weitere Vermittlungsrechner (Router) im Internet erfolgt, zu denen teilweise seitens SWS keine unmittelbaren Leistungs- oder Vertragsbeziehungen bestehen. Für die Übertragung einer E-Mail im Internet sowie speziell durch fremde Rechner kann SWS deshalb keine Verantwortung übernehmen. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht.

4.4 SWS behält sich vor, die Annahme von E-Mails zum Versand oder Empfang zurückzuweisen, wenn diese eine Größe von mehr als 10 MB haben oder auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (z.B. begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“).

4.5 Der Kunde erkennt an, dass ausschließlich die Verfasser der E-Mails für den Inhalt nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich sind.

4.6 Der Kunde ist damit einverstanden, dass zum Schutz aller Nutzer sowie zum Schutz der Systeme von SWS alle E-Mails auf die Freiheit von Viren (einschl. Würmern, trojanischen Pferden u.ä.) mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall überprüft werden können. Ein Anspruch auf Prüfung oder eine Erfolgsgarantie für diese Dienstleistung können aufgrund der technischen Besonderheiten von Viren, wie insbesondere deren fortlaufender Änderung, nicht übernommen werden.

5. Webspace

5.1 SWS stellt dem Kunden gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung „Webspace“ auf einem Internetserver zur Verfügung, damit der Kunde Informationen im Internet mittels HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) veröffentlichen kann. Auf diese Weise kann der Kunde z. B. eine eigene Homepage (Subdomain) gestalten und im Internet einstellen. Die Anbindung erfolgt durch SWS an das SWS-Internet-Backbone. SWS ist berechtigt, den Speicherplatz durch eine interne Partitionierung entsprechender Systeme zur Verfügung zu stellen (virtueller Webserver), sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes vereinbart ist. Hierbei wird ausreichender Zugriffsschutz und die Administrierbarkeit durch den Kunden gewährleistet. SWS kann Inhalte, die dem Sittlichkeitsempfinden und der Wertordnung der Bundesrepublik Deutschland widersprechen, sowie rechtswidrige Inhalte zurückweisen. Eingestellte Inhalte geben in keiner Weise die Auffassung oder Meinung von SWS wieder. Bei den jeweiligen Produkten kann gemäß der Leistungsbeschreibung eine Begrenzung des monatlichen Transfervolumens vorgesehen sein, (z.B. 3 GigaByte). Ist nichts anderes vorrangig vereinbart, überlässt SWS dem Kunden, je nach genutztem Telefon- bzw. Internetprodukt bis zu 40 MB Speicherplatz zur Einrichtung einer eigenen Homepage (Subdomain). Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die gespeicherten Inhalte gelöscht.

5.2 Ist nichts vorrangig anderes bestimmt, erhält der Kunde für die Homepage (Subdomain) eine Internetadresse nach dem Muster „www.swschwedt.de/kunden/mustermann“.

5.3 Die Dienstleistung von SWS beschränkt sich auf den technischen Betrieb des Webservers sowie dessen Anbindung an die Internetschnittstelle von SWS (Internet Connectivity). Dieses Netz ist mittel- oder unmittelbar mit den üblichen Netzen des Internets zusammengeschaltet und nimmt an

den üblichen Peerings teil. Die Erreichbarkeit der Webseite aus anderen, nicht von SWS betriebenen Netzen ist von der Leistung Dritter abhängig, auf die SWS keinen Einfluss hat. Für die Erreichbarkeit der Seite aus den von diesen Dritten betriebenen Netzen kann deshalb keine Gewähr übernommen werden. Die Internet Connectivity des Webserver hat außerhalb der üblichen Wartungsfenster eine Verfügbarkeit von 97 %, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen.

5.4 SWS ist in der Wahl des Servers, des jeweiligen Betriebssystems und der jeweiligen Partitionierung frei, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes bestimmt ist. Es ist auch eine jeweilige nachträgliche Änderung möglich, soweit hierdurch keine maßgeblichen Interessen des Kunden berührt werden. Die Verantwortung für die Inhalte liegt nicht bei SWS, sondern ausschließlich bei dem Kunden.

5.5 Die einzustellende Webseite kann multimediale Elemente wie z.B. Texte, Grafiken und Fotos enthalten. Eine besondere Kontrolle oder Billigung der Inhalte durch SWS erfolgt nicht. Dynamische Elemente wie CGI-Skripte, PHP, die Einbindung von Datenbanken oder ähnliche Anwendungen sind aus Sicherheitsgründen nur möglich, sofern diese mit SWS ausdrücklich vereinbart sind.

5.6 Die verschuldensabhängige Haftung für anfängliche Mängel der Systeme ist in jedem Fall ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Regelungen der AGB.

5.7 Der Kunde gewährt SWS durch die Übertragung der Inhalte zur Einstellung in das Internet ein Lizenzrecht zur entsprechenden Nutzung der Inhalte, soweit es die Vertragserfüllung erfordert. Der Kunde verpflichtet sich zur Haftungsfreistellung, falls SWS von Dritten wegen der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird.

5.8 Der Kunde sichert zu, alles in seiner Macht stehende zu unternehmen, damit die Dienste in keiner Weise missbräuchlich genutzt werden, insbesondere keine rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalte eingestellt und die Rechte Dritter beachtet werden. Der Kunde wird seiner Verpflichtung nach § 6 TDG nachkommen, seinen Namen und die Anschrift („Impressum“) anzugeben.

Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist SWS berechtigt, bei Anfragen Dritter diese Daten weiterzugeben, sofern die Dritten ein berechtigtes Interesse nachweisen.

5.9 Der Kunde wird bei Inhalten, die unter das Gesetz zum Schutz vor jugendgefährdenden Schriften fallen oder offensichtlich geeignet sind, Kinder oder Jugendliche schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen, verpflichtet, durch technische Vorkehrungen oder in sonstiger geeigneter Weise Vorsorge zu treffen, dass die Übermittlung an oder die Kenntnisnahme durch nicht volljährige Nutzer ausgeschlossen ist.

5.10 Im Falle, dass die Webseite einen rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalt hat, kann SWS nach Kenntniserlangung das Angebot unmittelbar sperren sowie Schadensersatz oder weitere Rechte geltend machen. Wird SWS von einer Behörde oder einem Gericht auf Sperre oder Unterlassung in Anspruch genommen, so hat SWS Folge zu leisten, ohne dass dem Kunden hieraus Ansprüche entstehen.

6. Bereitstellung der Dienstleistung

6.1 SWS wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dienstleistungen mit dem in Aussicht gestellten Termin bereitzustellen. Bereitstellungstermine gelten nur dann als verbindlich zugesichert, wenn SWS dies ausdrücklich schriftlich vereinbart hat. Voraussetzung für die Bereitstellung ist in jedem Fall, dass SWS vom Kunden alle erforderlichen technischen und wirtschaftlichen Informationen korrekt erhalten hält; der Kunde auch seine weiteren Mitwirkungspflichten erfüllt und die Bereitstellung der Dienstleistungen technisch möglich ist.

6.2 Soweit SWS die Nichteinhaltung von verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen zu vertreten hat, steht dem Kunden nach der Gewährung einer angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung ein Rücktrittsrecht zu. Für die Geltendmachung von Schadensersatz gilt die jeweils einschlägige Haftungsregelung gemäß den vorliegenden Bestimmungen. Weitere Ansprüche wegen einer Verzögerung sind ausgeschlossen.

7. Störungsbeseitigung

7.1 SWS beseitigt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und der nachfolgenden Bestimmungen Störungen an ihren technischen Einrichtungen unverzüglich.

7.2 Die Störungsannahme erfolgt 24 Stunden, 7 Tage die Woche.

7.3 Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Regelarbeitszeit zwischen 8.30 Uhr und 16.00 Uhr bei SWS eintreffen, beseitigt SWS die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung.

Bei Störungsmeldung außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit beginnt die Entstörungszeit am darauffolgenden Werktag um 8.30 Uhr. Der Sonnabend gilt nicht als Werktag. Sonntage und Feiertage sind aus der Entstörungsfrist ausgenommen.

7.4 Die Entstörungszeiten gelten nur, soweit Technik der SWS betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer von SWS verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungszeit nicht angerechnet. Wartezeiten bleiben unberührt.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

8.1 Für den Domainservice gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Danach verlängert sich der Vertrag um 1 Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

8.2 Bei allen anderen Services bestehen keine Kündigungsfristen, wenn nicht anders vertraglich vereinbart.

Stand: 01.01. 2010