



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 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 überlassene Internetanschluss wird in verschiedenen Produktvarianten mit asymmetrischer Bandbreite bereitgestellt. Die möglichen Bandbreiten im Download und Upload sind: 25/5 Mbit/s, 50/10 Mbit/s und 100/20 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		
25/5 Mbit/s	Download-Bandbreiten	Upload-Bandbreiten
	maximal: 25 Mbit/s	maximal: 5 Mbit/s
	durchschn.: 21 Mbit/s	durchschn.: 3,5 Mbit/s
	minimal: 17,5 Mbit/s	minimal: 2,5 Mbit/s
50/10 Mbit/s	Download-Bandbreiten	Upload-Bandbreiten
	maximal: 50 Mbit/s	maximal: 10 Mbit/s
	durchschn.: 40 Mbit/s	durchschn.: 7,5 Mbit/s
	minimal: 27,5 Mbit/s	minimal: 5 Mbit/s
100/20 Mbit/s	Download-Bandbreiten	Upload-Bandbreiten
	maximal: 100 Mbit/s	maximal: 20 Mbit/s
	durchschn.: 80 Mbit/s	durchschn.: 15 Mbit/s
	minimal: 55 Mbit/s	minimal: 10 Mbit/s

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugesbietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die Geschwindigkeit, die am Anschluss des Kunden erreicht wird, richtet sich u. a. auch nach

- dem Netzwerk (LAN/WLAN) beim Kunden und der eingesetzten Hardware/Software,
- der Reaktionsgeschwindigkeit des angesteuerten Servers des jeweiligen Inhabers/Anbieters,
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- den jeweiligen physikalischen Parametern der Anschlussleitung, insbesondere der Leitungsdämpfung, welche sich aus dem Leitungsdurchmesser, der Länge der Anschlussleitung und der Anzahl der eingesetzten Verteiler und Muffen ergibt.

Grundsätzlich erfolgt die Übertragung des gesamten Datenverkehrs gleichberechtigt. Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung behält es sich die SWM vor, Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen und die Downloadgeschwindigkeit zu verringern. Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb desselben Endleitungsnetzes kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen und Störungen kommen.

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 wird je nach Kundenwunsch mit einer der folgenden Schnittstellen übergeben:

Anschluss des Kunden	Schnittstelle (Steckertyp)
LAN	1000Base-T Autonegotiation (RJ45)

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 feste öffentliche IPv4-Adresse (/30-Netz) für kundeneigene Technik.

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 enthalten und muss mit SWM gesondert vereinbart werden.

11. Sprachdienst

SWM überlässt dem Kunden zusätzlich im Rahmen von MER.Surf Business einen optionalen überlassenen Sprachdienst. Alle Informationen zu diesem Sprachdienst entnehmen sie der separaten und aktuell gültigen „Leistungsbeschreibung MER.Voice“.

12. Störungen

12.1 Allgemeines

Die SWM beseitigen unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SWM lassen durch ihre Upload- und Peeringpartner unverzüglich Störungen der serviceprovidereigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der SWM für bestimmte Leistungen dieser Leistungsbeschreibung und den AGB der SWM nachkommt.

12.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). Die SWM werden alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die SWM können sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

12.3 Annahmeder Störung

Die SWM unterhalten rund um die Uhr (365 Tage, 24 Stunden) die telefonische Hotline 0800 637 7873 / (03461) 454 300 zur Annahme von Störungsmeldungen (zeitweise elektronisch), unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftritts, seiner Anschlussnummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat. Bei Erkennung einer Störung durch die SWM oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnen die SWM ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer/Anschlussnummer des Dienstes durch den Kunden an die SWM unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

12.4 Entstörfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt SWM die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der SWM für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der SWM (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

Zur maximalen Entstörzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung,
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die die SWM nicht zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung steht oder
- durch Zeitverzögerungen (z. B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die SWM zu vertreten sind,

- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbeseitigung nicht erreichbar ist,
- aufgrund von Fehlern außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der SWM und ihrer Zulieferer.

Die SWM haben die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes erfolgt ist (gemäß Kundenwunsch kann eine Meldung per E-Mail, Telefon oder Fax erfolgen).

12.4 Termvereinbarung

Die SWM vereinbaren mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers und vermerken die Terminvereinbarung im Trouble-Ticket. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z. B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), werden ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

12.5 Zwischenmeldung

Die SWM teilen dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

12.6 Rückmeldung

Die SWM informieren den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 12.4 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür gilt das von den SWM ausgefüllte Trouble-Ticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SWM bemühen sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert SWM den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbeseitigung eingeleiteten Maßnahmen.

12.7 Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit von MER.Surf Business beträgt 97,0 %. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des MER.Surf Business-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 5 Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses – außer werktags (Montag bis Freitag) von 05:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 06:00 bis 14:00 Uhr – maximal einmal im Monat zu unterbrechen.

12.8 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum beim Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Woche
Wartungsfenster = von 02:00 Uhr bis 05:00 Uhr.

Störungen (Ausfallzeiten) umfassen die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr, in der die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung,
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die die SWM nicht zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung steht, oder
- durch Zeitverzögerungen (z. B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die SWM zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

12.9 Geplante Betriebsunterbrechungen

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von den SWM schriftlich, per Fax oder E-Mail rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert. Bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen. Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“. Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. Die SWM informieren den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist, und stimmen gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. Die SWM werden Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich - zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr durchführen.

13. Zusätzliche Leistungen

Die SWM erbringen jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen. Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

- „Upgrade“ der Zugangsbandbreite des Internet-Anschlusses
- Bereitstellung von Internet-Anschlüssen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Internet-Anschlusses, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z. B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Erweiterte Messungen auf Kundenwunsch
- Zweite Hauseinführung und Geräteredundanz
- Bereitstellung weiterer IP-Adressen (auf Anfrage gemäß Ziffer 10.)

14. Kundeneigene Zugangsgeräte

14.1 Um ein eigenes Zugangsendgerät nutzen zu können, bedarf es der Meldung bei SWM unter Angabe des Gerätetyps, der MAC-Adresse, der Seriennummer und ggf. weiterer Gerätedaten. Darüber hinaus hat der Kunde ihm von SWM ggf. zur Verfügung gestellte Zugangsdaten (insbesondere für Telefonieprodukte) an der vom Gerätehersteller vorgesehenen Stelle seiner Hardware einzutragen.

14.2 Der Kunde hat neben der Installation auch die Kabelverbindung zwischen Anschlussdose und Zugangsendgerät zu stellen und zu installieren. Detaillierte Anforderungen finden Sie in den Geräteunterlagen sowie unter <https://www.stadtwerke-merseburg.de/Schnittstellenbeschreibung>. Verursacht das Zugangsendgerät des Kunden eine technische Störung im Breitbandnetz der SWM, so sind die SWM berechtigt, die Störung auf Kosten des Kunden zu beseitigen, sofern die Störung vom Kunden zu vertreten

ist. SWM wird zunächst versuchen, die Störung durch Kontaktaufnahme mit dem Kunden zu beseitigen und wird die berechtigten Interessen des Kunden bei der Wahl der Mittel zur Störungsbeseitigung angemessen berücksichtigen.

14.3 Der Kunde ist selbst für die Aktualisierung der Software/Firmware und die Einrichtung und Aktualisierung der Sicherheitseinstellungen verantwortlich.

14.4 Der Kunde ist nicht berechtigt,

- ihm zur Verfügung gestellte Zugangsdaten an einer anderen als mit SWM vereinbarten Objektadresse oder in einem anderen als SWM genannten Zugangsendgerät zu betreiben, da anderenfalls bei einem Notruf die Adresszuordnung außer Funktion gesetzt würde;
- die im Zugangsendgerät zu Zwecken der Verbindung mit dem Breitbandnetz der SWM verarbeiteten Daten Dritter wahrzunehmen oder außerhalb dieses Zugangsendgeräts zu verarbeiten. Daher darf er die Software/Firmware des Zugangsendgeräts (nicht die des eigentlichen Routers) nur durch Einspielen vom Hersteller für das jeweilige Zugangsendgerät zur Verfügung gestellter und jeweils aktueller Software/Firmware verändern, es sei denn, ein Zugriff auf die im Zugangsendgerät verarbeiteten Daten Dritter ist ausgeschlossen.

15. Gutscheine bei Überschreitung der Entstörfrist

15.1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG
Wird eine Störung von SWM nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Kunde hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber SWM geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

15.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SWM, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

15.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von SWM, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

- 15.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG
Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWM in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
Die Entschädigung beträgt
- 10 Euro beziehungsweise
 - 20 Prozent
- der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

- 15.5 Verrechnung der Gutschriften
Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. Die Erstattungen erfolgen jeweils im Folgemonat nach der Ermittlung der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der maximalen Reparaturzeit oder der Unterschreitung der Verfügbarkeit. Die SWM verrechnen die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

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.