

# Leistungsbeschreibung

## wörglWEB.TV

Sofern in dieser Leistungsbeschreibung keine produktspezifischen Bestimmungen enthalten sind, gelten die »**Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Fachbereich wörglWEB**«, insbesondere die dort enthaltene Leistungsbeschreibung, als vereinbart.

### 1. Beschreibung

Das Produkt wörglWEB.TV bietet die Möglichkeit des Empfangs von Fernseh- und Hörfunkprogrammen, nach Maßgabe der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten der Stadtwerke Wörgl GmbH (kurz STWW).

Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der STWW sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben. wörglWEB.TV richtet sich an Endverbraucher und ist im Versorgungsgebiet der STWW vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der STWW überlassen. Die STWW behält sich das Recht vor, das jeweilige Programmangebot inhaltlich zu ändern, insbesondere TV- und Radio Sender hinzuzufügen, auszutauschen oder zu entfernen. Ein Anspruch auf Bereitstellung bestimmter Programme oder Inhalte besteht nicht.

Inhalte und Leistungen von Dritten, die über wörglWEB.TV abgerufen werden können, sind nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses der STWW. Daher übernimmt die STWW keine Haftung für die Inhalte, Produkte und / oder Dienstleistungen, die der Kunde bei Dritten unter Verwendung von wörglWEB.TV erwerben und / oder in Anspruch nimmt. Diesbezüglich entsteht lediglich ein Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritten.

Die STWW übernimmt keine Haftung für die Inhalte der Filme oder die Richtigkeit des elektronischen Programmführers.

#### 1.1 Urheberrecht

Die in wörglWEB.TV angebotenen Inhalte sind urheberrechtlich geschützt (TV- und Radio-Sender, Programmführer, Filme, Texte, Bilder etc.). Der Kunde ist berechtigt, die in wörglWEB.TV angebotenen Inhalte ausschließlich für den privaten, nichtkommerziellen Gebrauch zu nutzen. Insbesondere dürfen die Inhalte nicht öffentlich vorgeführt werden oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden oder auf andere Weise zugänglich gemacht werden. Eine Umgehung der zum Schutz von Urheber- und sonstigen Rechten angebrachten technischen Maßnahmen ist nicht gestattet und ist nicht nur eine Vertragsverletzung, sondern darüber hinaus strafbar.

#### 1.2 Nutzungsbedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, wörglWEB.TV nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß den Nutzungsbedingungen zu nutzen und die TV-Plattform insbesondere nicht zur Verbreitung gesetzeswidriger Inhalte zu verwenden. Des Weiteren übernimmt der Kunde die alleinige Verantwortung für die

Einhaltung der Rechtsvorschriften. Weiteres verpflichtet sich der Kunde, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch zu nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für die STWW sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Der Kunde wird die STWW jedenfalls von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen schad- und klaglos halten.

### 1.3 Kindersicherung | Jugendschutz

Der Kunde verpflichtet sich, die geeigneten Maßnahmen zu treffen, die eine Inanspruchnahme jener Inhalte und Programme für Personen unter 18 Jahre verhindern, die geeignet sind, deren körperliche, geistige oder sittliche Entwicklung zu gefährden.

Sperreinrichtungen wonach Personen unter 18 Jahre der Zugang zu diesen Inhalten | Programmen verwehrt ist, liegen im Verantwortungsbereich des Erziehungsberechtigten und müssen von diesem überwacht und verwaltet werden. Bei Verletzung dieser Verpflichtung berechtigt dies die STWW das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### 1.4 Das Produkt wörglWEB.TV umfasst grundsätzlich

- » Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen
- » Zugang zu kostenpflichtigen Video-on-Demand Diensten
- » Set-Top-Box inkl. Zubehör

Für Streitigkeiten, die aus Inanspruchnahme von wörglWEB.TV resultieren und nicht mit der STWW im standardmäßigen Verfahren für Einwendungen gegen Rechnungen gelöst werden können, ist die Behörde KommAustria zuständig.

## 2. Leistungsumfang

Das Produkt wörglWEB.TV besteht aus technischen Einrichtungen, die zum Empfang von Fernseh- und Hörprogrammen dienen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung des aktuellen Programmangebots der STWW sowie die damit verbundene Konfiguration enthalten.

wörglWEB.TV umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- » Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (Fernsehen | Radio)
- » Elektronischer Programmführer (TV-Übersicht)
- » Telefonische Beauskunftung von Fragen (»Supporthotline«)
- » Set-Top-Box inkl. Fernbedienung
- » 7 Tage Replay Funktion bei ausgewähltem Sender
- » Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen (»SLA Privat und Business«)

Darüber hinaus kann der Kunde bei wörglWEB.TV folgende Zusatzoptionen in Anspruch nehmen, deren Funktionsumfang und Preise in den »Entgeltbeschreibungen wörglWEB.TV« ersichtlich sind.

### 2.1 Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (Fernsehen | Radio)

Die bereitgestellten Programme werden durch Dritte erstellt und von den STWW dem Kunden bereitgestellt.

### 2.2 Elektronischer Programmführer (TV-Übersicht)

Der Programmführer stellt einen Überblick über die Programme und deren Inhalte sowie erweiterte Informationen zur Verfügung.

### 2.3 Set-Top-Box (kurz STB)

Für den Empfang von wörglWEB.TV ist eine bereits durch die STWW vorkonfigurierte Set-Top-Box je TV-Fernsehstelle erforderlich.

Diese wird dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses leihweise zur Verfügung gestellt. Set-Top-Boxen werden nicht einzeln angeboten.

## 2.4 7 Tage Replay Funktion

Mittels 7 Tage Recorder für ausgewählte Sender können Programme mit einer automatischen Speicherzeit von 7 Tagen durch den Kunden aufgenommen werden. Das Rückwärtsnavigieren erfolgt mittels manueller Zeiteingabe oder die Auflistung des Programmführers. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich. Nach dem Ablauf von 7 Tagen sind die Aufnahmen nicht mehr zugänglich.

Die STWW übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im 7 Tage Recorder abgelegt wurden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar und eine Neuaktivierung der Aufnahme je TV-Sender notwendig. Die Aufnahme von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

## 2.5 Zusatzoption Privater Videorecorder (nPVR)

Der persönliche Videorecorder ermöglicht die bequeme Aufzeichnung und Speicherung von Sendungen. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig, ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich. Die Aufnahme erfolgt mittels manueller Zeitangabe oder anhand der Auflistung des Programmführers. Es wird darauf hingewiesen, dass im Falle von fehlerhaften Programmführer Daten die Aufnahme nicht vollständig sein kann. Deshalb wird empfohlen die Vor- und Abspannzeiten entsprechend zu erhöhen. Die STWW übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im privaten Videorecorder abgelegt wurden. Bei Rückgabe der Set-Top-Box müssen die Daten vom Kunden eigenständig gelöscht werden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar. Das Aufnehmen von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

## 2.6 Zusatzoption Mobile Connect (Mobil)

Mittels »App« bietet die STWW die Möglichkeit, einzelne Funktionen von TV über ein Tablet | Smartphone fernzusteuern. Die Verfügbarkeit auf Mobilgeräten kann nicht garantiert werden. Diese Zusatzoption ist ab der ersten Speicherplatz Erweiterung des privaten Videorecorders um 20 Stunden inkludiert.

## 2.7 Zusatzoption Videothek (VoD)

Dieses Produkt ermöglicht den Zugang zu ausgewählten Filmen und Videos auf Abruf.

## 2.8 Herstellung

### **Bestellung von wörglWEB.TV bei bestehendem Internetprodukt:**

- » Nach Bestellung des Kunden bestätigt die STWW diese, aktiviert am bestehenden Breitbandmodem einen Netzwerkanschluss und generiert alle notwendigen Zugangsdaten.
- » Der Kunde erhält von der STWW eine bereits vorkonfigurierte STB inkl. Zubehör, welche sich nach Verbinden mit dem freigeschalteten Netzwerkanschluss am Breitbandmodem mit der zentralen TV-Plattform verbindet.

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekannt gegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 4 Arbeitswochen.

### **Bestellung von wörglWEB.TV ohne Internetprodukt bzw. Neubestellung in Kombination mit einem Internetprodukt:**

- » Technischer Prüfung der Herstellbarkeit des Anschlusses oder Vor-Ort-Besichtigung
- » Nach Bestellung des Kunden bestätigt die STWW diese und vereinbart gemeinsam mit dem Kunden einen Installationstermin
- » Der Kunde erhält von der STWW ein bereits vorkonfiguriertes Modem sowie eine STB, welche sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung automatisch zum Netz der STWW verbindet.

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekannt gegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 8 Arbeitswochen.

## 2.9 Inbetriebnahme

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen Servicetechniker der STWW oder nach Absprache durch den Kunden (Selbstinstallation). Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht der telefonische Helpdesk während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens der STWW handelt, behält es sich die STWW vor den Mehraufwand an den Kunden laut »wörglWEB Entgeltbestimmungen TV« zu verrechnen. Sollte ein Technikereinsatz zur weiteren Unterstützung von Nöten sein, so kann der Kunde dies laut den »wörglWEB Entgeltbestimmungen Internet« kostenpflichtig beauftragen.

## 2.10 Supporthotline

Die STWW unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung der STB. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am STWW-Modem, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

## 2.11 PIN-Codes

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden.

Die STWW haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugte Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

## 2.12 Konfiguration der Set-Top-Box

Für die Nutzung von wörglWEB.TV wird eine Set-Top-Box (kurz »STB«) je TV-Anschluss benötigt. Diese STB ist nur für den Empfang von TV über das Netz der STW geeignet. Es ist untersagt, andere Geräte an die jeweilige Anschlussleitung anzuschließen, andernfalls ist der Support durch die STWW ausgeschlossen sowie ggf. kann eine automatische Sperrung des Dienstes aus Sicherheitsgründen erfolgen. Die STB ist der Netzabschlusspunkt für TV und somit das Verbindungsstück zwischen dem Netz der STWW und dem Kunden TV-Gerät. Die Hauptaufgaben der STB sind die Aufbereitung der Daten, welche über den HDMI-Eingang auf das TV-Gerät des Kunden gelangen. Als Übergabeschnittstelle wird der HDMI-Ausgang vereinbart. Für die Bedienung der STB wird eine Fernbedienung zur Verfügung gestellt.

Das Powerline Netzwerk darf ausschließlich für die Übertragung und Verbindung der Daten für TV genutzt werden. Es ist untersagt, andere Geräte an dieses Netzwerk bzw. die Anschlussleitung anzuschließen. Im Falle einer Übertragung der Signale mittels Powerline über die bestehende Stromverkabelung kann es zu Funktionsstörungen (z.B. durch Signalverlust, ...) kommen, da die Übertragung vom Standort bzw. der bestehenden Haus-/Wohnungsverkabelung abhängig ist sowie von äußeren Umständen und Störfaktoren (z.B. andere elektrische Verbraucher).

Aktuell können 4x TV-Anschlüsse je Kunden bestellt werden.

Sollte die Set-Top-Box nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, diese laut »wörglWEB Entgeltbestimmungen TV« zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

# 3. Störungen und Wartung

## 3.1 Service Level Agreement Privat

	SLA Privat	SLA Privat+
Hotline 050 63 00 63	Montag – Freitag 07.00 – 19.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00

Störungsannahme	Montag – Freitag 07.00 – 19.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00
Reaktionszeiten	Montag – Freitag 06.00 – 22.00 1 Werktag	Montag – Samstag 06.00 – 22.00 maximal 8 Stunden
Störungsbehebung	Montag – Freitag 06.00 – 22.00	Montag – Samstag 06.00 – 22.00
	Samstag, Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag

SLA Privat+ Kunden erhalten einen eigenen PIN-Code, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert. Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Anrufer zum Support gemäß der SLA-Variante verbunden.

### Störungshotline

T 050 63 00 63 | support-priv@woerglweb.at

## 3.2 Service Level Agreement Business

	SLA Business BRONZE	SLA Business SILBER	SLA Business GOLD
Hotline 050630063	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24   7
Garantierte Verfügbarkeit	99,40%	99,40%	99,60%
Störungsannahme	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24   7
Reaktionszeiten	Montag – Freitag 06.00 – 22.00 max. 5 Stunden	Montag – Samstag 06.00 – 22.00 max. 3 Stunden	24   7 max. 2 Stunden
Störungsbehebung	Montag – Freitag 06.00 – 22.00	Montag – Samstag 06.00 – 22.00	24   7
	Samstag, Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	

Businesskunden erhalten einen eigenen PIN-Code, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert. Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Anrufer zum Support gemäß der SLA-Variante verbunden.

### Garantierte Verfügbarkeit

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils beginnend mit dem Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

### Störungshotline

T 050 63 00 63 (PIN-Code erforderlich) | support-biz@woerglweb.at

### 3.3 Monitoring am Backbone

Die Stadtwerke Wörgl GmbH überwacht sein Netz 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, das ganze Jahr über. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem Stadtwerke Wörgl-Netz möglich ist. Unter Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen der Stadtwerke Wörgl GmbH beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

### 3.4 Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste

Lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet.

### 3.5 Information zur Haftung der Stadtwerke Wörgl GmbH

Haftungsausschluss und -beschränkungen sowie Verpflichtungen des Kunden finden sich in den aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 3.6 Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien

Die Stadtwerke Wörgl GmbH ist laufend damit befasst, die Qualität ihre Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen. Alle übertragenen Daten werden Prioritätsklassen zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch [https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE\\_802.1p](https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p)), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellen, dass Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming), gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen zum Schutz der Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder Vorbeugung gegen Cyberangriffe.

### 3.7 Auswirkungen auf den Datenschutz

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Kunden noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

### 3.8 Wartungsfenster

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und nach Möglichkeit innerhalb der Standardwartungsfenster durchgeführt, d.h. jeweils zwischen Donnerstag, 22.00 Uhr und Freitag, 06.00 Uhr, **ausgenommen bei Gefahr in Verzug**.

### 3.9 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der Stadtwerke Wörgl GmbH. Die Bestätigung der Störungsannahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsannahme aus Gründen, die nicht von der Stadtwerken Wörgl GmbH zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsannahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

### 3.10 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welcher durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungs-

zeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Stadtwerke Wörgl GmbH verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

### 3.11 Einsatz von Servicetechnikern

Die Behebung von Fehlern und Störungen, welche durch Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, wird verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der Stadtwerke Wörgl GmbH liegt, werden in diesem Fall Einsätze der Servicetechniker durch die Stadtwerke Wörgl GmbH übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert. Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

### 3.12 Ermittlung der Entstörzeiten sowie der Zeiträume, zu denen der Dienst nicht verfügbar ist

Bei der Ermittlung bleiben Zeiträume, zu denen der Dienst aufgrund folgender Ursachen nicht verfügbar ist, unberücksichtigt:

- » Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- » Höhere Gewalt
- » Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster
- » Störungen, die aufgrund mangelnder Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können
- » Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden
- » Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen aufgrund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen
- » Beschädigung durch Dritte (z.B. Kabelbruch)
- » Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.