

Serviceprovider Vertrag

für den Datentransport von Breitbanddiensten zwischen

.....

nachstehend auch
„Service Provider“, ISP oder „SP“
genannt, und

FiberEins TK GmbH

Castelligasse 1, 1050 Wien
nachstehend auch
„FiberEins“
genannt.

Dieser Vertrag wurde zweifach ausgefertigt, wobei sowohl FiberEins als auch der Serviceprovider (im Weiteren „beide Parteien“ genannt) jeweils eine Ausfertigung erhalten haben.

1. Einleitung

1.1. Über diesen Serviceprovider Vertrag

Dieser Vertrag regelt die Zusammenarbeit zwischen FiberEins, als direkter Nutzer und Betreiber der passiven Infrastruktur/Netze und dem SP für die kooperative Bereitstellung von Endkunden Servicedienstleitungen auf diesen Infrastrukturen/Netzinfrastrukturen/Netze auf Basis von Wholesale-Vorleistungsprodukten. Es wird vereinbart, welche Infrastrukturen/Netze von FiberEins der SP für seine Services nutzen kann. Der Rahmenvertrag legt fest, welche Anforderungen für das jeweilige Netz bestehen.

1.2. Gemeinsame Ziele

Beide Parteien haben ein Interesse an einer Kooperation im Bereich von Open Access Networks zum Nutzen der Endkunden. Eine erfolgreiche Marketingstrategie mit einer qualitativ hochwertigen Palette von Services ist daher im Interesse beider Parteien. Beide Parteien stimmen zu, dass folgende Faktoren besonders wichtig für den gemeinsamen Erfolg sind:

- Kompetentes Fachpersonal bei FiberEins für den Betrieb des Netzes;
- Qualitativ hochwertige Services für Endkunden
- Starke Marken mit einem hohen Wiedererkennungswert
- Hohe Marktdurchdringung
- Marktkonforme Preise für eine nachhaltige Marktentwicklung (FiberEins und ISPs)
- Fairer Wettbewerb auf Endkundenservice-Ebene im Sinne von Open Access.

2. Rechte und Pflichten von FiberEins

2.1. Nutzungsrechte

FiberEins vergibt an den SP ein nicht exklusives Nutzungsrecht, damit dieser Services über das vom FiberEins genutzte und betriebene Glasfasernetz anbieten und realisieren kann.

2.2. Netzverfügbarkeit

FiberEins ist für die Netzverfügbarkeit verantwortlich und stellt sicher, dass die Provisionierungen der Services professionell und dem Umfang der vereinbarten SLAs entsprechend erfolgen. FiberEins ist für das Netzmanagement und den Transport aller Services von den zentralen Verkehrsübergabepunkten (Wholesale Access Point, WAP) bis zum Übergabepunkt beim Endkunden (Local Access Punkt, LAP = FTU plus FiberEins NTU) verantwortlich.

2.3. Offenes, Serviceneutrales Netzwerk

FiberEins stellt sicher, dass seitens FiberEins zur Verfügung gestellten Dienste für alle Serviceprovider zu den gleichen kommerziellen und technischen Bedingungen bereitgestellt werden.

2.4. Räumlichkeiten

FiberEins stellt für lokale Einrichtungen, die der SP für die Erbringung seiner Leistungen benötigt, Kollokationsräume zu den im Vertrag definierten Bedingungen und Preisen zur Verfügung.

2.5. Adressen

FiberEins stellt eine Liste von Adressen bzw. geographische Verfügbarkeitsdaten inklusive der Information der Vertragslaufzeit mit dem jeweiligen Netzeigentümer zur Verfügung.

Zu jeder Adresse werden folgende Informationen zur Verfügung gestellt:

- Ist eine FiberEins NTU vor Ort installiert (Dienste können unmittelbar in Betrieb genommen werden).
- Ist der Anschluss für diese Adresse innerhalb von 1 bis 3 Monaten realisierbar.

Die Adressenliste wird entweder in der jeweils aktuellen Version online zur Verfügung gestellt bzw. am 1. und 15. jedes Monats in jeweils aktueller Form im vereinbarten Format dem SP per Mail zugesendet. Bei Kündigung des Vertrags mit dem Netzeigentümer wird FiberEins den SP sofort benachrichtigen, wobei die Kündigungsfrist mindestens 3 Jahre beträgt.

2.6. Support und Beschwerde Management

Für Supportanfragen und Beschwerden, die Services betreffen, verweist FiberEins auf das Kundenservice des jeweiligen SPs. FiberEins ist in Bezug auf den SP und ohne finanzielle Abgeltung verantwortlich für Support, Entstörung und Wartung des Netzwerkes. FiberEins ist verpflichtet eine Professionalität bei Support, Entstörung und Wartung des Netzwerkes zu gewährleisten, die den vereinbarten SLAs (siehe Kapitel 6) entsprechen.

2.7. Marktkommunikation

FiberEins informiert neutral, gleichzeitig und sofort alle FiberEins SPs über die verfügbaren FiberEins Netze.

2.8. Leistungsfähigkeit des Netzes und der Verbindungen

FiberEins ist für die Leistungsfähigkeit des Netzes und der Verbindungen vom Endkunden zum SP auf dem Netz verantwortlich. FiberEins hat die alleinige Verantwortung für den Datentransport.

2.9. Abschalten der Endkunden

FiberEins wird einen Endkunden unverzüglich abschalten, sobald sie den Auftrag des SP dazu bekommt und zwar zu dem vom SP im Auftrag vorgegebenen Termin. FiberEins hat keine vertragliche Verbindung zum Endkunden, was SP-Services betrifft. Ebenso steht es FiberEins frei betroffene Endkundenanschlüsse eines Serviceproviders im Falle eines Zahlungsverzugs von mehr als 60 Tagen des SPs der in Rechnung gestellten Wholesale Entgelte abzuschalten. Eine schriftliche Nachfristsetzung von 14 Tagen wird vor einer etwaigen Abschaltung eingehalten.

2.10. Marketing

FiberEins ist gemeinsam mit den Netzeigentümern und den SPs für die Vermarktung der Anschlüsse und des Netzes verantwortlich. FiberEins unterstützt die SPs als Ganzes, indem die Anzahl der aktiven Teilnehmer erhöht wird.

2.11. Mitwirkungspflicht hinsichtlich der Transparenzverpflichtung des SP

Gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet haben Anbieter von Internetzugangsdiensten seit 30. April 2016 ihren Kunden bei Vertragsabschluss verschiedene Transparenzangaben zu machen (siehe insbesondere Art. 4 Abs. 1 VO (EU) 2015/2120). Zur Erfüllung dieser Verpflichtung wird FiberEins die dafür notwendigen Informationen zeitgerecht und unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Bezüglich Verordnung (EU) 2015/2120 Artikel 4 (1) d garantiert FiberEins für die Layer 2 Transportservices mindestens:

Maximale Geschwindigkeit: 100% (100Mbit/s bei 100 Mbit/s Produkten)

Normalerweise z. V. stehende Geschwindigkeit: 80% (80Mbit/s bei 100 Mbit/s)

Minimale Geschwindigkeit: 70% (70 Mbit/s bei 100 Mbit/s)

2.12. Inbetriebnahme der Endkunden

FiberEins ist für die Inbetriebnahme der NTU und die Provisionierung des entsprechenden Datenübergabeports der NTU verantwortlich. Bei bereits installierten und betriebsbereiten NTUs erfolgt die Provisionierung des Endkundenservices innerhalb von maximal 48 Stunden nach Bestellung im Portal bzw. via API. Ist beim Endkunden noch keine NTU installiert, allerdings eine funktionierende physikalische Verbindung (idR. Glasfaserverbindung) zwischen POP und Endkunde bereits installiert, erfolgt die Installation der NTU innerhalb von 14 Tagen. Bei fehlender physikalischer Verbindung (Beispiel Glasfaserkabel muss noch verlegt werden) wird die geplante Fertigstellung des Anschlusses sobald verfügbar im Auftragsportal von FiberEins (PPS) für den Serviceprovider angezeigt.

Im Auftragsportal von FiberEins ist für den Serviceprovider

der jeweils aktuelle Status des Anschlusses ersichtlich.

Rechte und Pflichten des SPs

2.13. Pflichten des SP gegenüber dem Kunden

Der SP wird seine Services anbieten, liefern und dem Benutzer in Rechnung stellen. Endkundenverträge werden zwischen SP und dem Endkunden geschlossen.

2.14. Bestellungen, Änderungen und Beendigung des Endkundenvertrags

Der SP wird FiberEins konstant über Bestellungen, Änderungen und Beendigung der benötigten bzw. zugrundeliegenden Daten-Transportdienstleistungen (Wholesale-Services) informieren. Festgehalten wird, dass der SP nicht verpflichtet ist, Anschlüsse über das FiberEins Netz realisieren zu lassen. Ebenso steht es FiberEins frei, Bestellungen von neuen Wholesale-Services durch den SP, aus welchen Grund auch immer, ohne verpflichtende Angabe der Gründe, abzulehnen.

2.15. FiberEins als virtueller Marktplatz für Serviceprovider.

Ziel ist es, dass FiberEins alle verfügbaren Serviceprovider im Webportal (www.fibereins.at) je Gebiet nennen kann. Jeder SP hat allerdings das Recht, FiberEins die Nennung auf dem Webportal ohne Nennung von Gründen (pro Gebiet oder generell) zu untersagen. Genauso hat FiberEins das Recht, aus welchen Grund auch immer, einzelne oder alle Serviceprovider in einem Gebiet ohne Angabe von Gründen im Webportal nicht zu nennen.

Die Gestaltung der Nennungen auf dem Portal wird mit dem SP abgestimmt.

2.16. Verfügbarkeit, Qualität und Kapazität

Der SP ist verantwortlich für Verfügbarkeit, Qualität und Kapazität seiner Services. Es ist die Pflicht des SP zu gewährleisten, dass sein Service über die Infrastruktur von FiberEins in einer professionellen Art und Weise und unter Berücksichtigung der üblichen Standards der Branche erbracht werden.

2.17. Informationen über FiberEins Wholesale Entgelte

Der SP hat nur nach schriftlicher Zustimmung von FiberEins das Recht, Dritte (z.B. benannte Endkunden) über FiberEins Wholesale-Preise zu informieren.

2.18. Unterstützung und Umgang mit Beschwerden

Der SP ist in Bezug auf die Kunden verantwortlich für die Unterstützung und den Umgang mit Beschwerden bezüglich seiner Services. Der SP ist verpflichtet eine Professionalität zu gewährleisten, die den üblichen Standards der Branche entspricht. Ist der SP der Meinung, dass die Beschwerde in den Bereich von FiberEins fällt, so meldet der SP die Beschwerde bei FiberEins.

2.19. Änderungen des/der Services

Alle einzelnen Kundenanschlüsse können seitens SP gegenüber FiberEins jederzeit, wenn nicht im Einzelfall speziell geregelt, ohne Kündigungsfrist geändert bzw. gekündigt werden.

2.20. SP übernimmt Anbindungskosten am Verkehrsübergabepunkt.

Die einmaligen und laufenden Kosten für die Anschaltung am Verkehrsübergabepunkt trägt zur Gänze der SP. Ebenso liegt es nicht im Verantwortungsbereich von FiberEins, allfällige Installationen und Adaptionen beim Endkunden hinter dem Serviceübergabepunkt (FiberEins NTU) für den SP zu übernehmen.

2.21. Weiterleitung von Address-Informationen

Ein Weiterleiten der Adressenlisten von FiberEins an Dritte ist ohne Schriftliche schriftliche Genehmigung durch FiberEins nicht gestattet. Ausgenommen davon ist die Weitergabe von Adressinformation an Vertragspartner der SP wie Vertriebsagenturen oder Serviceunternehmen unter der Voraussetzung, dass diese die Adressinformation ausschließlich zum Zwecke Ihrer direkten Dienstleistung für den SP verwenden.

2.22. Provisionierung des Endkunden

Die Provisionierung von Endkundenanschlüssen erfolgt voll automatisch.

3. Gemeinsame Verpflichtungen beider Parteien

3.1. Support- und Beschwerdeabwicklung

Beide Parteien verpflichten sich, die erforderlichen Definitionen und Prozesse für die Kooperation zwischen den Supportabteilungen beider Parteien aufzusetzen mit dem Ziel einer automatischen Verarbeitung von Support Cases zwischen den IT Systemen beider Parteien.

3.2. Kontaktpersonen

Beide Parteien verpflichten sich entsprechende Kontaktpersonen zu bestimmen und jede Änderung unverzüglich zu melden.

3.3. Kooperation im Bereich Marketing und Vertrieb

Beide Parteien werden zur Evaluierung einer möglichen Zusammenarbeit von Marketing und Vertrieb bezüglich Kontakte, Terminen usw. beider Parteien Gespräche durchführen.

3.4. Veröffentlichung des Vertrags

Die Veröffentlichung des Vertrags ist nur zulässig, wenn beide Parteien über den Inhalt und die Mittel der Veröffentlichung einverstanden sind.

4. Entgelte und Zahlungsbedingungen

4.1. Gebühr für den Marktzugang

Gebühren für den Marktzugang werden gegebenenfalls für bestimmte Ausbaugebiete vereinbart.

4.2. Rechnungsstellung

FiberEins stellt jedem ISP monatlich im Nachhinein die geleisteten Vorleistungsdienste in Rechnung. Für Services, die monatsanteilig verwendet werden, zahlt der SP die anteiligen Entgelte.

4.3. Herabsetzung der Entgelte

Wenn Fehler oder Mängel im Netzwerk passieren, welche die Bereitstellung von Services zu dem Endkunden wesentlich erschweren und / oder unmöglich machen, wird dem SP eine ermäßigte Gebühr für die betroffenen Endkunden berechnet. Bedingung ist, dass der SP eine Meldung erbringt und dass das Problem substantiell und objektiv im Netz von FiberEins liegt. Darüber hinaus soll der Antrag auf Ermäßigung der Gebühr schriftlich innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung der Beschwerde erfolgen. Die Reduzierung der Layer 2 Datenverbindungsgebühren entspricht dem Anteil der Zeit, in der der Fehler oder die Mängel im Netz vorhanden waren. Die Reduzierung kann bis zur vollen Höhe der Kompensation der betroffenen Endbenutzer reichen. Details dazu werden im Kapitel „Service Level Agreement“ geregelt.

4.4. Abrechnungsdokumentation

FiberEins liefert in der Monatsabrechnung eine Liste der geleisteten Vorleistungsdienste. Beide Parteien müssen die Automatisierung dieses Prozesses anstreben.

4.5. Änderungen von Entgelten und Serviceparameter

FiberEins hat das Recht, die Layer 2 Datenverbindungsentgelte und Serviceparameter der angebotenen Leistungen für Neuanschlüsse jederzeit anzupassen. Eine solche Änderung ist dem ISP unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten anzuzeigen. Die geänderten Entgelte werden nur auf Anschlüsse angewendet, die nach dem Stichtag der Wirksamkeit der Änderung realisiert werden, und haben keine Auswirkung auf bereits bestehende Anschlüsse. Für bis zum Stichtag der Änderung bestehende Anschlüsse gelten die ursprünglichen Entgelte und die ursprünglichen Serviceparameter unverändert weiter, und zwar zumindest auf die Dauer von 2 Jahren. Entsprechend bedürfen von FiberEins initiierte Preisanpassungen (Indexanpassungen, etc.) und Wholesale-Produkt Abkündigungen von bestehenden Anschlüssen eine Vorankündigungsfrist von mindestens 2 Jahren. Preisgarantien und Erfüllungsverpflichtungen enden außerdem, dem Geschäftsmodell entsprechend, nach Auslaufen des jeweiligen Kooperationsvertrags mit dem Netzwerkeigentümer.

4.6. Zahlungsbedingungen

Entgelte, welche dem SP entsprechend dieses Rahmenvertrags monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt werden, müssen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der Rechnung bezahlt werden.

4.7. Einsprüche

Rechnungseinseinsprüche sind ausschließlich innerhalb 30 Tagen nach Zugang der Rechnung schriftlich an FiberEins zu richten.

4.8. Sicherheitsleistungen

FiberEins ist berechtigt vom ISP eine Sicherheitsleistung zu fordern. Die Höhe der Sicherheitsleistung beträgt maximal dem aufgrund der jeweils aktuell bestellten Wholesaleprodukten errechneten Dreimonatsumsatz (inklusive MWSt.)

Die Sicherheitsleistungen können als Bankgarantie oder als Sicherheitszahlungen an FiberEins erlegt werden.

FiberEins ist berechtigt, offene fällige Forderungen aus den vertragsgegenständlichen Leistungen, Verzugszinsen und Mahnspesen und anerkannte Schadenersatzforderungen aus den Sicherheitsleistungen zu decken.

FiberEins ist verpflichtet nach Beendigung des Vertrags die Sicherheitsleistungen, die nicht zur Abdeckung berechtigter Ansprüche herangezogen wurden, innerhalb von 3 Wochen zurückzustellen.

4.9. Gebühren Datenverbindung Interxion – FiberEins POP (Backhaulgebühren)

Die Gebühren für die Datenverbindung Interxion – FiberEins POP (Backhaulgebühren) sind durch die monatlichen Datenverbindungsgebühren abgedeckt.

Für die Erstinbetriebnahme der Service Provider Anbindung im Interxion werden dem SP einmalig 2500,- € (exkl. MWSt.) plus allfällige einmalige externe Anbindungskosten (Interxion Patchkosten, etc.) in Rechnung gestellt. Allfällige monatliche Interxion Verbindungskosten sind durch den SP zu begleichen.

2000,- € der Erstinbetriebnahmekosten werden von FiberEins an den Serviceprovider rückerstattet, wenn innerhalb von 3 Jahren nach Aktivierung der Anbindung mindestens 100 Endkundenanschlüsse des Serviceproviders im FiberEins Netz aktiv und kostenpflichtig betrieben werden.

Physikalische Schnittstelle im Interxion: Optisches 1G oder 10G Ethernet.

Die Serviceproviderschnittstelle liefert grundsätzlich die volle Schnittstellengeschwindigkeit (1 GB oder 10 GB). FiberEins misst den tatsächlichen Bandbreitenbedarf an der Serviceprovider-Schnittstelle in Form von 5 Minuten Samples. Pro Tag dürfen maximal 5 dieser Samples mehr als 95% des für den SP zur Verfügung stehenden Backhaulkontingents erreichen.

Jedem SP steht ab Vertragsbeginn ein umsatzunabhängiges Grundbackhaulkontingent von mindestens 500 Mbit/s zur Verfügung. Unbeschadet dieses Mindestkontingents steht ein Backhaulkontingent nach folgender Berechnung zur Verfügung:

Pro 1€ FiberEins Nettoumsatz im Monat für Privat- und Small-Business-Kundenumsätze in Höhe von 200 kBit/s und von 400kBit/s für Businessproduktumsätze. Diese Werte gelten für das Jahr 2017. Für die folgenden Jahre wird das umsatzabhängige zur Verfügung stehende Backhaulkontingent jeweils um 50% erhöht.

(Bsp. für 2017: 5000 EUR Nettoprivatkundenumsatz/Monat ergeben ein mindestens zur Verfügung stehendes Backhaulkontingent von 1 GBit/s)

Für benötigte Bandbreiten von mehr als 500 Mbit/s bzw. mehr als das umsatzabhängige Backhaulkontingent werden 300,- € pro zusätzlichen 500 Mbit/s Block und Monat in Rechnung gestellt.

Werden an einem Kalendertag 6 oder mehr 5 Minuten Samples mit mehr als 95% des vereinbarten Maximalwerts gemessen, so werden für diesen Tag 15,- € (1/20 vom nächsten Bandbreitenblock) in Rechnung gestellt.

Multicast- und andere Services, bei denen es zu einer Vervielfachung der über die Backhulleitungen zu übertragenden Datenpaketen kommt, werden entsprechend ihrer tatsächlichen Auswirkung auf die Backhaulbandbreiten in der Bandbreitennutzungsmessung berücksichtigt.

FiberEins stellt eine Erweiterung der Backhaulverbindungen sicher, spätestens, sobald pro Tag mehrere (mindestens 6) 5-Minuten Samples 80% der Backbonekapazität ergeben.

4.10. Gebiete, Preismodellfestlegung und Endkunden Kostenbeteiligungen für die Herstellung des Glasfaseranschlusses und/oder die erstmalige FiberEins Netzaktivierung

Die Kostenbeteiligung am FiberEins Basisanschluss (Aktivierung des Glasfaseranschlusses mit FiberEins NTU plus projektspezifisch notwendiger Glasfaserinstallation) wird von FiberEins direkt dem Kunden verrechnet oder, wenn individuell vereinbart, dem SP in Rechnung gestellt.

4.10.1. Wien:

- 1010 Wien, Wollzeile 1-3:

Preismodell Standard, keine Privatanschlüsse an diesem Standort möglich

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag
- 1110 Wien, Sedlitzkygasse 3, 3A, 5, 5A, 7, 7A und Rautenstrauchgasse 3:

Preismodell Standard

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag
- 1120 Wien, Längenfeldgasse 27:

Preismodell Standard, keine Privatanschlüsse an diesem Standort möglich

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag
- 1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 4-6 (Wohnpark Donaacity, 1000 Wohnungen):

Preismodell 10G Ready

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag
- 1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 8 (Mischek Tower, 500 Wohnungen):

Preismodell 10G Ready

Keine Gebühr für Erstinstallation
- 1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 10:

Preismodell 10G Ready, keine Privatanschlüsse an diesem Standort möglich

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut
individuellem Kostenvoranschlag

4.10.2. Niederösterreich:

- 2320 Schwechat, Concorde Business Park:

Preismodell Standard, keine Privatanschlüsse an diesem Standort möglich

Endkundenkostenbeteiligung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag

- 2381 Laab im Walde:

Passives Netz ist im Eigentum der Gemeinde.

Preismodell: 10G Ready, Kunde bekommt die ersten 6 Monate 1/1 Gbit/s zum Preis des Basisprodukts (250/250 Mbit/s)

Für Erstinstallation verlangt die Gemeinde ca. 250,- € vom Endkunden (wird direkt von der Gemeinde mit dem jeweiligen Endkunden abgerechnet)

Der aktuelle Kooperationsvertrag zwischen FiberEins und der Gemeinde endet am 22.10.2030

- 3123 Obritzberg-Rust:

Preismodell Standard

Endkundenkostenbeteiligung wird durch Marktgemeinde Obritzberg-Rust geregelt. Kunde braucht LWL-Gemeindevertrag

Aktivnetzbetreibervertrag bis 30. April 2022

- 3665 Gutenbrunn und Umgebung:

Passives Netz ist im Eigentum der Gemeinde.

Preismodell Standard

Glasfaserherstellungvertrag mit Gemeinde, Abwicklung über nöGIG, Keine Aktivierungsgebühr für Endkunden, Open Access ID für Bestellung erforderlich

Kooperationsvertrag zwischen Gemeinde und FiberEins bis 28. August 2030

- nöGIG Region Zukunftsraum Thayaland: 3851 Kautzen, 3813 Dietmanns, 3843 Döbersberg, 3852 Gastern, 3800 Göpfritz an der Wild, 3812 Groß-Siegharts, 3813 Karlstein, 3762 Ludweis-Aigen, 3834 Pfaffenschlag, 3820 Raabs an der Thaya,

3842 Thaya, 3902 Vitis, 3830 Waidhofen a.d. Thaya,
3830 Waidhofen a.d. Thaya Land, 3844 Waldkirchen a.d. Thaya,
3842 Windigsteig.:

Preismodell Standard

Glasfaserherstellungsvertrag mit der nöGIG, Open Access ID für Bestellung erforderlich

Aktivnetzbetreibervertrag bis 31. Jänner 2026

Glasfasernetz ASTEG:

- 3804 Allentsteig, 3903 Eichenbach, 3593 Pölla:

Preismodell Standard

Glasfaserherstellungsvertrag mit ASTEG, Abwicklung über nöGIG, Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich

Aktivnetzbetreibervertrag bis auf Widerruf mit einjähriger Kündigungsfrist

- 3900 Schwarzenau:

Preismodell Standard

Glasfaserherstellungsvertrag mit ASTEG, Abwicklung über nöGIG, Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich, Anschlüsse werden ohne NTU realisiert

Aktivnetzbetreibervertrag bis auf Widerruf mit einjähriger Kündigungsfrist

Gemeinde Glasfasernetze:

- 3970 Moosbach Harbach, 3861 Eggen, 3862 Eisgarn, 3863 Reingers,
3874 Haugschlag:

Preismodell Standard

Glasfaserherstellungsverträge mit Gemeinden, Abwicklung über nöGIG, Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich

Aktivnetzbetreibervertrag bis auf Widerruf mit einjähriger Kündigungsfrist

FTTH Netz Waldviertel Projekt GmbH:

- 10 Gemeinden Altmelon, Arbesbach, Bärnkopf, Groß Gerungs, Langschlag, Martinsberg, Rappottenstein, Schönbach, Bad Traunstein und dem westlichen Teil von Zwettl

Preismodell FTTH NÖ

Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich, Anschlüsse werden ohne NTU realisiert.

Aktivnetzbetreibervertrag bis auf Widerruf mit einjähriger Kündigungsfrist

Glasfaser Retzerland:

- 5 Gemeinden: Retzbach, Retz, Schrattenthal, Pulkau und Zellerndorf

Preismodell FTTH NÖ

Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich, Anschlüsse werden ohne NTU realisiert.

Aktivnetzbetreibervertrag bis Dezember 2031

Glasfaser Gemeinde Bergland:

- Gemeinde 3254 Bergland plus 3371 Wolfpassing

Preismodell FTTH NÖ, **Achtung: Kein Firmenkunden 250/250 Produkt bestellbar!**

Keine Aktivierungsgebühr für Endkunde, Open Access ID für Bestellung erforderlich, Anschlüsse werden ohne NTU realisiert.

Aktivnetzbetreibervertrag bis Mai 2029

4.10.3. Oberösterreich

- Fiber Service OÖ Projekt in Vorderweißenbach und Umgebung, Gebiet laut Verfügbarkeitsliste (PLZ Bereiche: 4183, 4184, 4190, 4191). Neben Vorderweißenbach werden einzelne Anschlüsse auch in den benachbarten Ortschaften Afiesl, Ahorn, Bad Leonfelden, Helfenberg, Oberneukirchen und Schöneegg realisiert.

Preismodell FIS OÖ inkl. Rabattmodell

Die Glasfaseranschlüsse werden im Auftrag der FIS (Fiber Service OÖ GmbH) und der FiberEins (FiberEins TK GmbH) installiert, aktiviert und betrieben. Im Aktionszeitraum (Jedenfalls bis 31. März 2021) können Glasfaseranschlüsse im definierten Ausbaubereich zum Aktionspreis von 350,- inkl. MWSt. bestellt werden. Herstellungen außerhalb des Aktionszeitraums werden 1695,- € inkl. MWSt. kosten. Die Abrechnung erfolgt durch FiberEins.

Aktueller Aktivnetzbetreibervertrag bis 31. Oktober 2028

4.11. Layer 2 Datenverbindungsgebühren

Preise pro Layer 2 Kanal und pro Monat inklusive Backhaulkosten (exkl. MWSt.). Die Bandbreiten verstehen sich als symmetrische Bandbreiten ohne Datenvolumenbeschränkung. Für Produktmarketingzwecke können unsymmetrische Bandbreiten angeboten und von FiberEins provisioniert werden. Verrechnet wird in jedem Falle das entsprechende symmetrische Vorleistungsprodukt.

4.11.1. Privatkunden: (SLA: siehe Punkt 5)

Bis 31.12.2025:

Preismodell: Bandbreite:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
100/100 Mbit/s	22,00 €				
150/150 Mbit/s		28,00 €			
200/200 Mbit/s	30,00 €				
250/250 Mbit/s		36,00 €	25,00 €	25,00 €	25,00 €
300/300 Mbit/s	42,00 €				
500/500 Mbit/s	62,00 €	64,00 €	30,00 €	30,00 €	
1/1 Gbit/s	82,00 €	82,00 €	40,00 €	40,00 €	34,00 €

Ab 1.4.2025 (zusätzlich):

Preismodell: Bandbreite:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
250/250 Mbit/s	25,00 €				
1/1 Gbit/s	34,00 €		34,00 €	34,00 €	

Ab 1.1.2026:

Preismodell: Bandbreite:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
150/150 Mbit/s		28,00 €			
250/250 Mbit/s (und darunter)	26,00 €	36,00 €	26,00 €	26,00 €	26,00 €
300/300 Mbit/s	34,00 €				
500/500 Mbit/s	34,00 €	64,00 €	34,00 €	34,00 €	
1/1 Gbit/s	34,00 €	82,00 €	34,00 €	34,00 €	34,00 €

4.11.2. Small Business Kunden:

SLA: siehe Punkt 5

Bis 31.12.2025:

Preismodell:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
Bandbreite:					
30/30 Mbit/s	40,00 €				
50/50 Mbit/s	40,00 €				
100/100 Mbit/s	50,00 €				
150/150 Mbit/s					
200/200 Mbit/s	90,00 €				
250/250 Mbit/s			50,00 €	50,00 €	50,00 €
300/300 Mbit/s	110,00 €				
500/500 Mbit/s	360,00 €		60,00 €	60,00 €	
1/1 Gbit/s	540,00 €		80,00 €	80,00 €	80,00 €

Ab 1.1.2026:

Preismodell:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
Bandbreite:					
250/250 Mbit/s (und darunter)	50,00 €		50,00 €	50,00 €	50,00 €
300/300 Mbit/s	80,00 €				
500/500 Mbit/s	80,00 €		80,00 €	80,00 €	
1/1 Gbit/s	80,00 €		80,00 €	80,00 €	80,00 €

4.11.3. Firmenkunden:

SLA: siehe Punkt 5

Bis 31.12.2025:

Preismodell:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
Bandbreite:					
10/10 Mbit/s	40,00 €				
20/20 Mbit/s	70,00 €				
30/30 Mbit/s	110,00 €				
50/50 Mbit/s	125,00 €				
100/100 Mbit/s	165,00 €				
150/150 Mbit/s		73,00 €			
200/200 Mbit/s	260,00 €				
250/250 Mbit/s		98,00 €	98,00 €	310,00 €	100,00 €
300/300 Mbit/s	360,00 €				
500/500 Mbit/s	540,00 €	183,00 €	120,00 €	540,00 €	
1/1 Gbit/s	720,00 €		160,00 €	720,00 €	160,00 €

Ab 1.1.2026:

Preismodell:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
Bandbreite:					
10/10 Mbit/s	40,00 €				
20/20 Mbit/s	70,00 €				
30/30 Mbit/s	100,00 €				
50/50 Mbit/s	100,00 €				
100/100 Mbit/s	100,00 €				
150/150 Mbit/s		73,00 €			
200/200 Mbit/s	100,00 €				
250/250 Mbit/s	100,00 €	98,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €
300/300 Mbit/s	160,00 €				
500/500 Mbit/s	160,00 €	183,00 €	160,00 €	160,00 €	
1/1 Gbit/s	160,00 €		160,00 €	160,00 €	160,00 €

4.11.4. Rabattierung der Layer 2 Datenverbindungsgebühren

nöGIG Pilotprojekt Zukunftsraum Thayaland

Für die Region Zukunftsraum Thayaland wird vereinbart, dass die Layer 2 Datenverbindungsgebühren der ersten 2000 Anschlüsse nicht rabattiert werden. Danach werden Anschlüsse mit 2,5% und alle Anschlüsse ab dem 7000 Anschluss mit 5% rabattiert. Basis der Rabattierung bildet der Mittelwert aller Layer 2 Datenverbindungsgebühren des SPs in der Region.

- Bis 2000 Anschlüsse des SPs in der Region werden keine Rabatte gewährt.
- Von 2000 bis 7000 Anschlüssen errechnet sich der monatliche Rabatt nach dieser Formel:
$$(\text{Summe L2 Geb.}) * (\text{Anzahl der Anschl.} - 2000) * 2,5\% / (\text{Anzahl der Anschl.})$$
- Ab 7000 Anschlüssen errechnet sich der monatliche Rabatt mit dieser Formel:
$$(\text{Summe L2 Geb.}) * 5000 / 7000 * 2,5\% +$$
$$(\text{Summe L2 Geb.}) * (\text{Anzahl der Anschl.} - 7000) * 5\% / (\text{Anzahl der Anschl.})$$

FIS Projekt Vorderweißenbach (ca. 858 bestellbare Anschlüsse)

Sobald ein Serviceprovider mehr als 145 Anschlüsse in diesem Aufbaugesbiet erzielt, wird auf alle Layer 2 Datenverbindungsgebühren in diesem Gebiet ab dem Folgemonat ein Rabatt von 20% gewährt.

Das entspricht einem Mengenrabatt ab einer Grenze von 16,90% der bestellbaren Anschlüsse. Sollte sich das Gebiet oder die Anzahl der Anschlüsse erweitern, wird die Anzahl der Anschlüsse, ab der der Rabatt gewährt wird, entsprechend auf 16,90% der bestellbaren Anschlüsse angepasst.

Der Rabattanspruch erlischt wieder (ebenfalls im Folgemonat), sobald die definierte Grenze nicht mehr erreicht wird.

Diese Rabattregelung kann durch FiberEins jederzeit mittels einmonatiger Vorankündigung widerrufen werden. Die 20% Rabatt auf bereits bestellte und aktive Anschlüsse werden dann noch ein Jahr nach Widerrufszeitpunkt gewährt.

4.12. Privat- und Firmenkundenanschlüsse

Privat- und Firmenkundenanschlüsse unterscheiden sich durch technische Parameter, durch das entsprechend hinterlegte SLA und dem FiberEins Lizenz Modell:

- Technische Parameter: Geroutete Kunden IP-Subnetze werden nur bei Firmenkundenanschlüssen unterstützt
- SLA Business Basic für Firmenkundenanschlüsse.
- FiberEins Lizenz Modell: Privatkundenanschlüsse sind auf die vorwiegend private Nutzung beschränkt und dürfen nicht vorwiegend gewerblich genutzt werden.

Eine vorwiegend gewerbliche Nutzung liegt vor, sobald mindestens 3 Mitarbeiter eines Unternehmens (bzw. Behörde etc.) den Anschluss für die tägliche (bezahlte) Arbeit nutzen. Die Beweislast liegt im Streitfall bei FiberEins und muss vor der Herstellung durch FiberEins dem ISP aufgezeigt werden.

Der Serviceprovider unterstützt im Rahmen seiner Möglichkeiten die Einhaltung des FiberEins Lizenz Modells.

4.13. Netzwerkeigentümercabatte

Das Grundmodell von FiberEins basiert darauf, dass lokale Glasfasernetze vom Eigentümer angemietet werden. Eigentümer können kommunale Organisationen, Eigentümergemeinschaften Netzwerkgenossenschaften etc. oder auch die einzelnen Nutzer sein.

FiberEins Nutzer, die in die lokale Verkabelungsinfrastruktur mitinvestieren, bekommen ihren „Return of Investment“ in Form von einmal jährlich im Nachhinein abgerechneten „Netzwerkeigentümercabatten“. Folgende Vereinbarungen bestehen derzeit:

- 1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 8: Mischek Tower Netzwerkeigentümercabattenverein erhält 9,20 € (brutto) pro aktiviertem Service und Monat

Die Netzwerkeigentümercabatte werden durch FiberEins jährlich im Nachhinein an die Kunden rückerstattet.

5. Service Level Agreement (SLA)

5.1. Definitionen und Begriffsbestimmungen

5.1.1. Serviceelemente

Die von FiberEins zu erbringenden Dienstleistungen (im Bereich Herstellung, Move, Add, Change, Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung) und die Mitwirkungspflichten des SPs werden in Serviceelementen beschrieben. Im Folgenden ist der strukturelle Aufbau und die Information in Serviceelementen beschrieben.

Merkmale des Serviceelements	
Serviceelement Name	Bezeichnung der Serviceelemente Herstellung, Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung.
Status	Stand des Service-Elements (Entwurf, Final).
Beschreibung	Beschreibung der von FiberEins zu erbringenden Dienstleistung.
Beginn, Auslöser	Ereignis, welches die Dienstleistung von FiberEins auslöst.
Ort der Erbringung	Ort, an welchem die vereinbarte Dienstleistung von FiberEins erbracht wird.
Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik	
Qualitätslevel	Angabe von Qualitätsmerkmalen der Dienstleistung, wie z.B. Verfügbarkeiten, Wartungsfenster, Service-, Nutzungs-, Reaktions- oder Lösungszeiten. Die angeführten Zeiten sind Maximalwerte, so nichts Abweichendes bestimmt ist.
Qualitätslevel Klasse x	Zusammenfassung von Qualitätsmerkmalen zu einem Paket (z.B. Privat, Small Business). Die Inanspruchnahme der jeweiligen Qualitätslevel Klassen (z.B. für bestimmte Standorte oder Server) wird jeweils in einem Anhang zum SLA gesondert angeführt.
Messung	Definition der Messmethodik für den angegebenen Qualitätslevel. Methoden der Qualitätssicherung inklusive Festlegung der Messinstrumente.
Reports	Berichte durch FiberEins und deren Fälligkeiten. Die Zeiträume sind immer kalenderbezogen.
Bedingungen	
Regelungen	Beschreibt Bestimmungen, Richtlinien, Standards, Verweise etc., von FiberEins und/oder des SPs, zu welchen eine entsprechende Leistung erbracht wird.
Mitwirkungspflichten des SPs	Beschreibt die vom SP zu erbringenden Leistungen. Dazu zählt insbesondere die Mitwirkung bei der Diagnose und Lösung von Fehler.

5.2. Begriffe in Serviceelementen

5.2.1. Allgemeine Begriffe

Servicezeit

Die Servicezeit ist der Zeitraum in dem Leistungen wie z.B. Herstellungen oder Fehlerbehebungen erbracht werden. Zur Berechnung der Dauer von definierten Zeiten, wie z.B. der Reaktionszeit oder der Lösungszeit werden nur Zeiträume innerhalb der Servicezeit berücksichtigt.

Hemmzeiten

Hemmzeiten sind Zeiten,

- die außerhalb der Servicezeiten liegen
- die für die Behebung von Fehlern anfallen, die vom SP oder vom Endkunden verursacht sind oder
- in denen Ausfälle oder Beeinträchtigungen aufgrund ordnungsgemäßer Wartungsarbeiten (siehe Service Element Betrieb & Wartung) auftreten.

Werktage (werktags)

Werktage sind die im Serviceelement angegebenen Wochentage, exklusive der Sonntage und der gesetzlichen Feiertage in Österreich, sowie exklusive 24. Dezember und 31. Dezember.

Arbeitstag

Arbeitstage sind die Kalendertage der im Serviceelement angegebenen Servicezeit.

7x24

Definiert den Zeitraum Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.

Varianz

Varianz beschreibt das Ausmaß und die Bedingungen einer tolerierten Abweichung von zugesagten Qualitätslevels.

Arbeitslast

Arbeitslast beschreibt die maximale Auslastung (entsprechend Qualitätslevel) und/oder maximale Anzahl an Leistungen (entsprechend Qualitätslevel) innerhalb eines bestimmten Zeitraumes.

5.2.2. Begriffe im Serviceelement IMAC (Install, Move, Add, Change)

Auftragsentgegennahme

Die Auftragsentgegennahme ist eine Information von FiberEins an den SP, dass der Auftrag des Auftraggebers am Order Entry Point eingelangt ist.

Auftragsbestätigung/Auftragsablehnung

Die Auftragsbestätigung/Auftragsablehnung ist eine Information an den SP über die Annahme, samt Bekanntgabe der geplanten Erledigungszeit, oder begründeter Ablehnung des Auftrags.

Prüfzeit

Die Prüfzeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsentgegennahme und Auftragsbestätigung/Auftragsablehnung in dem notwendige Erhebungen und Machbarkeitsprüfungen vorgenommen werden.

Vorlaufzeit:

Die Vorlaufzeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsbestätigung und dem Beginn der Auftragsdurchführung, in dem Vorarbeiten zur Auftragsdurchführung vorgenommen werden.

Durchführungszeit:

Die Durchführungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Beginn der Auftragsdurchführung und dem Auftragsabschluss.

Erledigungszeit

Die Erledigungszeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsbestätigung und Auftragsabschluss.

Auftragsabschluss

Der Auftragsabschluss erfolgt durch Information von FiberEins an den SP über die Fertigstellung der Leistung.

5.3. Begriffe im Serviceelement Betrieb

Nutzungszeit

Die Nutzungszeit ist der Zeitraum, in dem das FiberEins-Service zur Nutzung zur Verfügung steht.

Beobachtungszeitraum

Der Beobachtungszeitraum ist die Servicezeit der jeweiligen Service Level Klasse in der die Verfügbarkeit gemessen wird.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist das in Prozent ausgedrückte Verhältnis zwischen der Zeit in welcher das Service nutzbar war und dem Beobachtungszeitraum. Ein mehrfach abgesichertes Service ist verfügbar, wenn zumindest ein Zweitsystem zur Nutzung zur Verfügung steht.

Nichtverfügbare Zeit

Die nichtverfügbare Zeit ist die Summe aller Lösungszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden Hemmzeiten abgezogen.

Berechnung der Verfügbarkeit

$$\text{Verfügbarkeit}[\%] = \left(\frac{\text{Beobachtungszeitraum} - \text{Nichtverfügbare Zeit}}{\text{Beobachtungszeitraum}} \right) \times 100$$

5.4. Begriffe im Serviceelement Wartung

Wartungszeit

Die Wartungszeit ist der Zeitraum in dem Wartungsarbeiten tatsächlich durchgeführt wurden, welche Auswirkungen auf Qualitätslevel haben.

Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßig wiederkehrender Zeitraum in dem Wartungen grundsätzlich durchgeführt werden können.

Außerordentliche Wartungsarbeiten

Außerordentliche Wartungsarbeiten sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters und können nur in Abstimmung mit dem SP durchgeführt werden.

Vorankündigungszeit

Die Vorankündigungszeit ist die minimale Frist, unter deren Einhaltung der SP von FiberEins eine Information über Wartungsarbeiten, welche Beeinträchtigung auf Services haben, erhält. Innerhalb von 3 Werktagen kann der SP durch einen begründeten Einspruch (Email an den Absender der Wartungs-Vorankündigung) FiberEins auffordern, die angekündigten Wartungsarbeiten zu verschieben.

5.5. Begriffe im Serviceelement Fehlerbehebung

Fehlerbeginn

Der Fehlerbeginn ist der Zeitpunkt des Auftretens eines Fehlers.

Störungsmeldung

Die Störungsmeldung ist die in den Serviceelementen definierte Mitteilung des SP an die von FiberEins bekannt gegebene Stelle unter Angabe des Fehlerbildes.

Proaktive Störungserkennung

Bei proaktiver Störungserkennung durch FiberEins wird ein Fehler unabhängig von einer Störungsmeldung des SP erkannt und bearbeitet.

Bestätigung der Fehlerannahme

Die Bestätigung der Fehlerannahme ist der Zeitpunkt zu dem FiberEins dem SP den Erhalt der Störungsmeldung bestätigt und dem SP die Trouble Ticket Nummer bekannt gibt.

Fehlerrückmeldezeit

Die Fehlerrückmeldezeit ist die maximale Frist

- zwischen
 - dem Eingang der reaktiven Störungsmeldung, gemeldet durch den SP, oder
 - des Fehlerbeginns bei proaktiver Störungserkennung durch FiberEins

und

- der Bestätigung der Fehlerannahme durch FiberEins.

Qualifizierte Rückmeldung

Eine qualifizierte Rückmeldung liegt vor, wenn eine erste Diagnose der Problemursache mit Bekanntgabe des weiteren Lösungsweges erfolgt.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Bestätigung der Fehlerannahme und einer qualifizierten Rückmeldung an den SP.

Techniker vor Ort

Techniker vor Ort ist der Zeitraum zwischen Beginn der Lösungszeit und dem Eintreffen eines Technikers vor Ort.

Störungspriorität 1 - Kritischer Fehler

Der Fehler verursacht einen Ausfall der Services mehrerer Kunden.

Das betrifft jeden Ausfall und jede nicht unwesentliche Beeinträchtigung

- am zentralen Service Einspeisepunkt (Interxion) oder
- wenn dies mindestens 10 Endkundenservices oder 10% aller Services an einem Ort, einer Stadt oder eines Bezirkes betrifft.

Ebenso die im Serviceelement Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

Störungspriorität 2 - Ausfall

Der Fehler verursacht einen Ausfall oder eine nicht unwesentliche Beeinträchtigung eines Services eines Kunden.

Ebenso die im Serviceelement Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

Störungspriorität 3 - Beeinträchtigung

Der Fehler verursacht einen Ausfall oder eine unwesentliche Beeinträchtigung (z.B.: seltene Bild-/ Tonstörungen, max. 5 pro Stunde) eines Services eines Kunden.

Ebenso die im Serviceelement Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder

Störungspriorität 4 – keine Beeinträchtigung

Der Fehler verursacht keine Beeinträchtigung eines Services eines Kunden

Ebenso die im Serviceelement Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

Lösung

Lösung ist der Zeitpunkt zu dem die Störung behoben ist.

Gutmeldung

Die Gutmeldung ist die Information von FiberEins an den SP über die erfolgte Lösung, mit Angabe der Fehlerursache und der getroffenen Fehlerbehebungsmaßnahmen.

Zwischenmeldung

Die Zwischenmeldung ist eine Information von FiberEins an den SP über den konkreten Fortschritt (z.B.: Diagnoseergebnis, geplante und getroffenen Maßnahmen). Eine Zwischenmeldung erfolgt

- unverzüglich nach Erkennung des Fehlers durch FiberEins oder nach Fehlermeldung vom SP,
- nach der Erstdiagnose und
- bei wesentlichen Änderungen des Diagnoseergebnisses

Lösungszeit

Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der reaktiven Störungsmeldung des SPs, oder des von FiberEins pro aktiv erkannten Fehlers, und der Lösung. Bei der Ermittlung der Lösungszeit werden Hemmzeiten abgezogen.

Remote - Lösungszeit

Die Remote - Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der reaktiven Störungsmeldung des SPs, oder des von FiberEins pro aktiv erkannten Fehlerbeginns, und der Lösung durch Maßnahmen, welche durch zentralen Maßnahmen (z.B.: per Managementsystem) ohne „Techniker vor Ort“ - Maßnahmen (z.B.: HW-Tausch oder HW-Reparatur) gesetzt werden können.

5.6. Serviceelemente

5.6.1. IMAC OAN (Provisionierung: Install – Move – Add – Change)

Merkmale des Serviceelements	
Serviceelement Name	IMAC OAN
Status	Final
Beschreibung	Die Dienstleistungsgruppe IMAC (Install – Move – Add – Change) umfasst die Service – Provisionierung (Herstellung oder Änderungen von Kundenservices) oder die Information an den SP, dass noch keine CPE installiert ist und über das geplante CPE-Installationsdatum durch FiberEins
Beginn, Auslöser	Beauftragung mittels FiberEins PPS bzw. API-Schnittstelle
Ort der Erbringung	Endkundenstandort
Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik	
Qualitätslevel	<p><u>Servicezeit:</u> Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00</p> <p>Erledigungszeit durch FiberEins nach dem der SP dem Auftragnehmer die Bestellung übermittelt hat:</p> <p>die Service - Provisionierung einer bereits installierten und funktionsfähigen NTU: max. 24 h</p> <p>die Information an den SP, dass noch keine funktionsfähige NTU installiert ist: max. 4 h</p> <p>die Information an den SP über ein geplantes Installationsdatum einer NTU: max. 5 Werktage</p>
Messung	<p>Zeitpunkt der Übermittlung der Order vom SP an FiberEins</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den SP, dass noch keine funktionsfähige CPE installiert ist</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den SP über ein geplantes Installationsdatum einer CPE</p>
Report	<p><u>Name:</u> OAN IMAC - Report</p> <p><u>Fälligkeit:</u> 5. Arbeitstag eines Monats für das vorige Monat</p> <p>Berichtszeitraum: Monat</p> <p><u>Inhalt:</u> Jeder IMAC Geschäftsfall (die offenen GF und jene welche im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden) werden in einer übersichtlichen Darstellung mit insbesondere folgenden Daten auszuweisen:</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Order inklusive der Kundendaten</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information, dass noch keine funktionsfähige NTU installiert ist</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information über das geplante Installationsdatum einer NTU</p> <p>Adressbereich</p> <p><u>Form:</u> Excel und PDF</p>
Bedingungen	
Mitwirkungspflichten des SPs	keine

5.6.2. Betrieb & Wartung FiberEins

Merkmale des Serviceelements	
Serviceelement Name	Betrieb & Wartung OAN
Status	Final
Beschreibung	<p>Betrieb</p> <p>von Datentransportdienstleistungen (auf Basis von Wholesale-Vorleistungsprodukten) über die unterschiedlichen Netze von FiberEins zur Realisierung der SP Services bei deren Endkunden. FiberEins trifft dafür die notwendigen Maßnahmen zur höchstmöglichen Vermeidung von Fehlern, zur Fehlerfrüherkennung und raschen Fehlerbehebung auf dem jeweils aktuellsten Erkenntnisstand, insbesondere</p> <p>der Technik (HW, SW, Systemarchitektur, Redundanzen, Monitoring, Alarmierung, Remotelösungstechniken, ...)</p> <p>der Organisation (7 x 24 Stunden Systemüberwachung, Bereitschaften, Prozesse, ..)</p> <p>des Personals (Flächenabdeckung, Skills, ...) und</p> <p>der notwendigen Verträge mit Sublieferanten (z.B.: HW- und SW-Wartungsverträge)</p> <p>FiberEins führt aktiv und laufend ein Qualitäts- und Problemmanagement durch, damit aktuelle und potentielle Ursachen für Verfügbarkeitsbeeinträchtigungen rasch erkannt und beseitigt werden.</p> <p>FiberEins informiert laufend den SP über alle Maßnahmen zur Fehlervermeidung im Rahmen des Qualitäts- und Problemmanagements.</p> <p>Der SP kann Vorschläge für Maßnahmen zur Fehlervermeidung im Rahmen des Qualitäts- und Problemmanagements einbringen, welche FiberEins im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten umsetzen wird.</p> <p>Wartung</p> <p>Der Betrieb von FiberEins kann Wartungsarbeiten im Wartungsfenster und außerordentliche Wartungsarbeiten erforderlich machen, insbesondere die selbständige Identifikation und vereinbarungsgemäße Ankündigung von Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung und laufenden Verbesserung der Servicequalität und Fehlervermeidung.</p> <p>Die Ankündigung der Wartungsarbeit unter Angabe</p> <ul style="list-style-type: none"> - des geplanten Beginn- und Ende-Zeitpunktes, - der betroffenen LAP und WAP und - der Auswirkungen (Beeinträchtigung/Ausfall) <p>- die Vollzugsmeldung unmittelbar nach dem Ende der Wartungsarbeit unter Angabe des tatsächlichen Beginn- und Ende-Zeitpunktes der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung</p> <p>- die Erstellung und pünktliche Zustellung des „FiberEins Wartungsarbeiten - Report“</p>
Beginn, Auslöser	<p>Betrieb</p> <p>Permanente Dienstleistung.</p> <p>Wartung</p> <p>Beginn der Standardwartung laut Wartungsfenster und Wartungsvorankündigung.</p>
Ort der Erbringung	FiberEins Standorte

Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik

Qualitätslevel	<p>Betrieb</p> <p><u>Nutzungszeit:</u> Montag bis Sonntag, 00:00 bis 24:00 Uhr.</p> <table border="1"> <tr> <th>Service Level Klasse</th><th>Min. Verfügbarkeit</th></tr> <tr> <td>Private</td><td>99,5% pro Monat pro Service</td></tr> <tr> <td>Small Business</td><td>99,5% pro Monat pro Service</td></tr> <tr> <td>Business</td><td>99,5% pro Monat pro Service</td></tr> <tr> <td>FiberEins Zentrale</td><td>99,9% pro Monat</td></tr> </table> <p>Standard Wartungsarbeiten</p> <p>Wartungsfenster: Mittwoch 01:00 bis 06:00.</p> <p>Vorankündigungszeit: 12 Werktage</p> <p>Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels Email.</p> <p>Außerordentliche Wartungsarbeiten:</p> <p>Wartungsfenster: Abstimmung mit dem SP</p> <p>Vorankündigungszeit: 12 Werktage</p> <p>Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels Email.</p>	Service Level Klasse	Min. Verfügbarkeit	Private	99,5% pro Monat pro Service	Small Business	99,5% pro Monat pro Service	Business	99,5% pro Monat pro Service	FiberEins Zentrale	99,9% pro Monat
Service Level Klasse	Min. Verfügbarkeit										
Private	99,5% pro Monat pro Service										
Small Business	99,5% pro Monat pro Service										
Business	99,5% pro Monat pro Service										
FiberEins Zentrale	99,9% pro Monat										
Messung	<p>Zeitpunkt der Ankündigung der Wartungsarbeit</p> <p>Zeitpunkt des Beginns der Wartungsarbeit</p> <p>Zeitpunkt des Beginns der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung</p> <p>Zeitpunkt des Endes der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung</p> <p>Zeitpunkt des Endes der Wartungsarbeit</p>										
Reports	<p><u>Name:</u> FiberEins Wartungsarbeiten - Report</p> <p><u>Fälligkeit:</u> 5. Arbeitstag eines Monats für das vorige Monat</p> <p>Berichtszeitraum: Monat</p> <p><u>Inhalt:</u> Jede Wartungsarbeit (die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden, und jene, welche sich noch im Planungszustand befinden [d.h. der Zeitraum für die Wartung liegt nach dem Berichtszeitraum]) wird in einer übersichtlichen Darstellung mit insbesondere folgenden Daten ausgewiesen:</p> <p>Ankündigungszeitpunkt der Wartungsarbeit mit dem geplanten Beginn- und Ende Zeitpunkt der Wartung, tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der Wartungsarbeit,</p> <p>tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung,</p> <p>tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung und</p> <p>tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der Wartungsarbeit</p> <p>tatsächlich betroffene Endkundenservices/Adressbereich</p> <p><u>Form:</u> Excel und PDF</p>										
Bedingungen											
Mitwirkungs- pflichten des SPs	keine										

5.6.3. Fehlerbehebung

Merkmale des Serviceelements						
Serviceelement Name	Fehlerbehebung FiberEins					
Status	Final					
Beschreibung	Das Service Fehlerbehebung beinhaltet das unverzügliche Erkennen jedes Ausfalles und jeder Beeinträchtigung der Nutzbarkeit des OPN Netzes, die Entgegennahme von Fehlermeldungen (z.B.: die unten angeführten Fehlerbilder), die rasche und nachhaltige Wiederherstellung der vollen Funktionsfähigkeit, laufende und unverzügliche Zwischenmeldungen, die Gutmeldung unmittelbar nach der Lösung, die Übernahme der Pflichten im Eskalationsprozess, die zeitnahe Bereitstellung der notwendigen Informationen und Überprüfungsmaßnahmen im Beschwerdefall, die Messung der Qualitätslevel und die Erstellung und Zustellung des „OAN Fehlerbehebungs – Report“ durch den FiberEins.					
Beginn, Auslöser	Störungsmeldung durch den SP an FiberEins oder Erkennung des Fehlers durch FiberEins.					
Ort der Erbringung	FiberEins Standorte und Endkundenanschlüsse					
Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik						
Qualitätslevel	Service Level Klasse	Prio	max. Remote - Lösungs-zeit	max. Lösungs- zeit	max. durchschnittliche Lösungszeit pro SL Klasse und pro Monat	Servicezeit
	Private	2	8h	18h	9h	Mo - Fr, 8:00 bis 17:00
		3				
		4				
	Small Business	2	4h	Nächster Werktag	8h	Mo - Fr, 8:00 bis 17:00
		3	4h	Nächster Werktag	12h	
		4	4h	Nächster Werktag	12h	
	Business	2	2h	Nächster Kalendertag	4h	Mo - Sa, 7:00 bis 19:00
		3	4h	Nächster Kalendertag	6h	
		4	4h	Nächster Werktag	10h	
	Mehrfachfehler	1	1h	4h	1h	7 x 24
	FiberEins Zentrale	1	1h	4h	1h	7 x 24
		3	2h	8h	6h	
		4	2h	Nächster Kalendertag	8h	

	Fehlerbild		
	Fehlerort Kunde oder Zentral	Beschreibung	PRIO
	Kunde	Lt. Kunde: Power Led auf FTU leuchtet rot	2
	Kunde	Lt. Kunde: massive Performanceprobleme (z.B.: Pixelfehler bei TV, geringe Geschwindigkeit bei Internet, schlecht Sprachqualität bei Voice)	2
	Kunde	Lt. Kunde: geringe Performanceprobleme (z.B.: Pixelfehler bei TV, geringe Geschwindigkeit bei Internet, schlecht Sprachqualität bei Voice)	3
	Kunde	Lt. Kunde: PWR auf FTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt	2
	Kunde	Lt. Kunde: WAN auf FTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt	2
	Kunde	Lt. Kunde: EXT1 auf FTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt	2
	Kunde	Lt. Kunde: LAN Port auf FTU defekt	2
	Kunde	Lt. Kunde: FTU defekt (physischer Schaden)	2
	Kunde	Lt. Kunde: Glasfaser zu FTU defekt	2
	Kunde	Lt. Kunde: Leitungsbeschädigung bei Grabarbeiten	2
	Zentrale	Port down am zentralen SP Einspeisepunkt	1
	Zentrale	Schlechter Empfangspegel am zentralen SP Einspeisepunkt	3
	Zentrale	Input Errors am zentralen SP Einspeisepunkt	3
Messung	Zeitpunkt Fehlerbeginn: Übergabe des Fehlers vom SP an den FiberEins Erkennung des Fehlers durch den Auftragnehmer (FiberEins) Zeitpunkt Lösung: Vom SP akzeptierte Gutmeldung von FiberEins		
Reports	<u>Name:</u> FiberEins Fehlerbehebungs - Report <u>Fälligkeit:</u> 5. Arbeitstag eines Monats für das vorige Monat Berichtszeitraum: Monat Inhalt: Jeder Fehler wird in einer übersichtlichen Darstellung mit insbesondere folgenden Daten auszuweisen: Beginnzeitpunkt des Fehlers Auslöser der Fehlerbehandlung reaktiv durch den SP oder proaktiv durch FiberEins Ticketnummer SP Ticketnummer FiberEins Fehlerbild Priorität Fehlerursache Lösungsmaßnahme Hemmungszeiten (Beginn und Endezeitpunkt), jeweils mit dem Hemmungsgrund Zeitpunkt der Lösung Adressbereich <u>Form:</u> Excel und PDF		
Bedingungen			
Mitwirkungs- pflichten des SP	qualifizierte Fehlermeldung unter Angabe der relevanten Daten, wie insbesondere aktuelle Kundenkontaktdetails, Fehlerbild, Fehlerort		

5.7. Herabsetzung der Gebühren bei Nichterreichung der SLA Ziele

FiberEins und der SP werden gemeinsam im Bereich ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten dafür sorgen, dass die vereinbarten SLA Ziele zu 100% erfüllt werden.

Die monatlichen Layer 2 Verbindungsgebühren werden von FiberEins auf Anfrage des SPs pro Service gemäß folgender Regelung herabgesetzt:

Produktkategorie Firmenkunde:

- Kein Service für die Dauer von mehr als 2 Werktagen in einem Monat:
Reduktion der Verbindungsgebühren um 50%
- Kein Service für die Dauer von mehr als 5 Werktagen in einem Monat:

Reduktion der Verbindungsgebühren um 100%

Produktkategorie Small Business:

- Kein Service für die Dauer von mehr als 5 Werktagen in einem Monat:
Reduktion der Verbindungsgebühren um 50%
- Kein Service für die Dauer von mehr als 10 Werktagen in einem Monat:

Reduktion der Verbindungsgebühren um 100%

Produktkategorie Privat:

- Kein Service für die Dauer von mehr als 8 Werktagen in einem Monat:
Reduktion der Verbindungsgebühren um 50%
- Kein Service für die Dauer von mehr als 16 Werktagen in einem Monat:

Reduktion der Verbindungsgebühren um 100%

Es gilt als vereinbart, dass bis zum 31.12.2023 die Regelungen für die Herabsetzung der Gebühren bei Nichterreichung der SLA Ziele und Pönalvereinbarungen neu verhandelt und festgesetzt werden.

6. Geheimhaltung

Beide Parteien treffen alle notwendigen Vorkehrungen, damit keine vertrauliche Information der beiden Parteien an dritte Parteien gelangen.

- a. Mit „vertraulichen Informationen“ ist jede Information gemeint – technische, wirtschaftliche oder andere, unabhängig davon ob diese Information dokumentiert ist oder nicht – beabsichtigt oder nicht und mit der Ausnahme von:
 - i. Genereller Information, die als allgemein bekannt gilt;
 - ii. Informationen, von welcher eine Partei beweisen kann, dass sie sie schon vorher gekannt hat, bevor sie diese von der anderen Partei erhalten hat;
 - iii. Information von einer dritten Partei, ohne gegenüber der dritten Partei bezüglich Geheimhaltung verpflichtet zu sein;
 - iv. Allerdings ist im oberen Fall iii die empfangende Partei nicht berechtigt, der dritten Partei gegenüber zu äußern, dass ihr die gleiche Information auch von der anderen Partei aus diesem Vertrag mitgeteilt worden ist.
- b. Eine Partei ist sich dessen bewusst, dass eine Partei gezwungen werden kann vertrauliche Informationen preisgeben zu müssen, per Gesetz, Regulierung, Verordnung, Tauschforderung, Markt oder Regierung, deren Regelung die Partei einhalten muss. In diesem Fall muss die Partei, sofern dies zulässig ist, die andere Partei darüber in Kenntnis setzen

7. Haftungsbeschränkung und Schadensersatz

Die Vertragspartner haften im Rahmen dieses Vertrages, soweit gesetzlich zulässig, nicht für leichte Fahrlässigkeit ausgenommen Personenschäden. Die Haftung aus diesem Vertrag für mittelbare und Folgeschäden und Gewinnentgang, ausgebliebene Einsparungen, sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist wechselseitig ausgeschlossen, soweit ein solcher Ausschluss rechtlich zulässig und wirksam ist.

8. Höhere Gewalt

Unter Höherer Gewalt versteht sich ein von außen auf Verpflichtungen einwirkendes, unvorhersehbares und unabwendbares Ereignis, mit dem der jeweilige Vertragspartner bei Vertragsabschluss nicht rechnen konnte und welches die Erfüllung der vertraglichen Pflichten – wenn auch nur teilweise – unmöglich macht. Darunter fallen beispielsweise auch Terroranschläge, Blackouts, Streik, Aussperrungen, bürgerkriegsähnliche Zustände, behördliche Einschränkungsverfügungen - insbesondere hinsichtlich der Speicherung - sowie der Ausfall und die Betriebsunterbrechung von Anlagenteilen im technisch unbedingt

notwendigen Umfang und dergleichen. Kann einer der Vertragspartner seinen vertraglichen Verpflichtungen aufgrund von Höherer Gewalt nicht nachzukommen, hat er das dem anderen Vertragspartner unverzüglich unter Bekanntgabe der erwarteten Dauer anzuzeigen. Dem anderen Vertragspartner stehen wegen einer solchen Nichteinhaltung des Vertrages für den Zeitraum des aufrechten Umstandes Höherer Gewalt keinerlei Ansprüche zu. Es werden vielmehr die beiderseitigen Rechte und Pflichten während der Dauer des Vorliegens dieser auf Höherer Gewalt beruhenden Umstände in dem von der Höheren Gewalt betroffenen Umfang aufgehoben. Bereits entstandene Zahlungsverpflichtungen bleiben weiterhin aufrecht und sind ohne Verzug zu erfüllen. Im Falle Höherer Gewalt werden sich die Vertragspartner bemühen, die daraus entstehenden Nachteile so gering wie möglich zu halten. Der betroffene Vertragspartner hat insbesondere alle technisch und wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen zu setzen, um die Ursache bzw. die Folgen der Höheren Gewalt zu beseitigen. Dauern Umstände höherer Gewalt und/oder ihre Nachwirkungen länger als ein Monat an, treten die Vertragspartner in Verhandlungen ein, um eine für beide Teile annehmbare Lösung zu erreichen.

9. Übertragung des Vertrags

Die Vertragspartner haben das Recht, diesen Vertrag auf verbundene Unternehmen gemäß 189a Z7 UGB zu übertragen. Für die Übertragung auf ein nicht verbundenes Unternehmen ist die Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners erforderlich, welche dieser nicht unbilligerweise verweigern wird.

10. Änderungen und Ergänzungen

Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag müssen in schriftlicher Form erbracht werden und von beiden Parteien unterzeichnet werden.

11. Geltungsdauer des Vertrags

Der Vertrag tritt in Kraft, wenn er von beiden Parteien unterzeichnet wird und ist befristet zum Ende des Folgejahres. Der Vertrag verlängert sich automatisch am Ende der Befristung um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, es sei denn, eine der beiden Parteien benachrichtigt die jeweils andere Partei schriftlich mindestens drei (3) Monate vor Ablauf der jeweiligen Frist davon, dass der Vertrag mit Ende der laufenden Befristung enden soll. Für die zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung bestehenden Kunden des SP findet dieser Vertrag für mindestens weitere 2 Jahre Anwendung. Damit soll gewährleistet werden, dass allfällige Mindestvertragsbindungen zwischen SP und dessen Kunden vertragsgemäß erfüllt werden können.

FiberEins Aktivitäten auf den Netzen hängen von den Vereinbarungen zwischen FiberEins und den Besitzern der passiven Netze ab. Mit passiven Netzen sind die optischen Glasfaserkabel ohne aktives Equipment gemeint. Der SP akzeptiert, dass, wenn die Vereinbarung von FiberEins mit den Besitzern der passiven Netze endet, auch die vertraglichen Ansprüche für diese Netze erlöschen. FiberEins informiert den SP über die entsprechenden Laufzeiten der Verträge mit den Netzwerkeigentümern. 2 Jahre vor Ablauf eines Nutzungsvertrages in einem Gebiet wird der SP zusätzlich schriftlich darüber durch FiberEins aufmerksam gemacht.

Die Beendigung des Vertrags muss in schriftlicher Form erfolgen.

12. Vorzeitige Kündigung

Beide Vertragspartner haben das recht außerordentlich zu kündigen, wenn die geltend gemachten Kündigungsgründe in angemessenem Verhältnis zum zu kündigenden Rechtsverhältnis stehen. In diesem Fall sind beide Vertragspartner berechtigt den Rahmenvertrag mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist mit eingeschriebenem Brief aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn

- der Vertragspartner mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag trotz Fälligkeit und zweimaliger fruchtloser schriftlicher Nachfristsetzung von jeweils 14 Tagen im Verzug ist. Nicht umfasst von diesem außerordentlichen Kündigungsgrund sind berechnete und hinreichend nachgewiesene Einsprüche gegen offene Forderungen, sowie die gerichtliche Hinterlegung im Streitfall gemäß 1425 ABGB;
- der jeweils andere Vertragspartner die Bedingungen des aus diesem Vertrag entstehenden Rechtsverhältnisses schwerwiegend verletzt, sodass die Fortsetzung für den anderen Vertragspartner unzumutbar wird und die Verletzung und deren Folgen nicht binnen 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung durch eingeschriebenen Brief des verletzten Vertragspartners vollständig beseitigt wird;
- der Vertragspartner trotz Aufforderung eine Gefährdung der Netzintegrität nicht beseitigt.“

13. Markenschutz

Einer Partei ist es nicht erlaubt geschützte Marken der anderen Partei zu nutzen, ohne dafür die schriftliche Genehmigung der anderen Partei zu haben. Beide Parteien erwerben nicht, durch Nutzung oder in einer anderen Art und Weise, das Recht auf die geschützte Marke der anderen Partei.

14. Neuverhandlungen bei gesetzlichen oder regulatorischen Anpassungen

Alle zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Rechte und Pflichten werden, sofern dies durch eine Novelle zum TKG 2003 bzw. sonstiger einschlägiger Gesetze oder Verordnungen oder sonstiger behördlicher Entscheidungen notwendig wird, entsprechend angepasst, wobei die Anpassung unter Beachtung des ökonomischen Gleichgewichts zwischen den Parteien erfolgen soll. Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein sollten, für unwirksam, nichtig oder nicht durchsetzbar erklärt werden oder dieser Vertrag Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder für nichtig oder nicht durchsetzbar erklärten Bestimmungen gilt diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung und dem gemeinsamen Willen der Parteien im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags entspricht und wirksam und durchsetzbar ist. Im Falle von Lücken, also von beiden Parteien unbeabsichtigt nicht geregelten Angelegenheiten, gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieses Vertrages vereinbart worden wäre, hätte man diese Angelegenheit von vorneherein bedacht.

15. Kommunikation

Alle Mitteilungen, die den Vertrag betreffen, sind der jeweils anderen Partei schriftlich, per Fax oder Email zu übermitteln. Die Kontaktdaten der Parteien finden sich im Vertrag; sollten sich die dort genannten Daten ändern, so ist die betroffene Partei verpflichtet, die aktualisierten Kontaktdaten unverzüglich der anderen Partei mitzuteilen und der Vertragsteil entsprechend anzupassen. Mangels Bekanntgabe einer Veränderung können Mitteilungen wirksam an die jeweils zuletzt genannte Adresse übermittelt werden.

16. Streitigkeiten und anwendbares Recht

Als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag vereinbaren die Parteien das sachlich für 1010 Wien zuständige Gericht.

17. Definitionen

Die folgenden Begriffe werden im Rahmenvertrag mit den folgenden Bedeutungen verwendet:

Verkehrsübergabepunkt (zentral)	Der Verkehrsübergabepunkt ist die Netzverbindung zwischen FiberEins und dem SP. Das kann einerseits am zentralen FiberEins Switch (Interxion) oder an einem dezentralen FiberEins Switch sein.
Gebäude LAN	Das Kommunikationsnetz in einem (privaten) Gebäude, das mit dem FiberEins Netz verbunden ist.
Distribution Switch	Aktive Netzkomponente, in einem Verteilerraum, welche als Teil des Netzes eine Anzahl von FiberEins Nutzern über eine oder mehrere Access Switches verbindet. Der Verteilerraum kann in einem Gebäude untergebracht sein oder in einem eigenen Gebäude realisiert werden.
CPE	Anschlussgerät beim Endkunden.
FTU	Der LWL Übergabepunkt des Service an den Endkunden. Der FTU ist Teil des passiven Netzes.
Beschwerde	Ein Vorfall oder ein Problem, das FiberEins gemeldet wurde.
Verbundene Unternehmen	Unternehmen die durch Teilhaberschaften verbunden sind. (z.B.: Holding, Mutter- oder Tochterunternehmen)
Kunden Vereinbarung	Vereinbarung bezüglich Dienstleistung zwischen dem SP und dessen Endkunden.
Netz	Das Kommunikationsnetz für die Distribution von Services. Das Netz besteht aus aktiven Komponenten und dem passiven Netz.
Endkunde	Der Kunde, der die angebotenen Services verwendet.
Verfügbarkeit	Der Prozentsatz zwischen der Zeit ohne Unterbrechungen des Service und der Gesamtzeit auf der Basis von Kalendermonaten.
Service	Services die dem Endkunden angeboten werden.
Layer 2	Der Teil der Netzfunktionalität, in dem FiberEins eine Anzahl von VLANs pro SP zur Verfügung stellt. Gemeint ist der Teil der Netzfunktionalität, der auf dem Layer 2 des OSI Modells basiert.

Layer 3	Gemeint ist der Teil der Netzfunktionalität, der auf Layer 3 des OSI Modells basiert bzw. die Routing Funktionalität beinhaltet.
Übergabepunkt	Der physikalische Netzpunkt an dem die Verantwortung von FiberEins endet. Der Übergabepunkt am Ende der Endnutzerdomäne, bezeichnet als FTU/NTU oder allgemein als lokaler Zugangspunkt. Für diesen Rahmenvertrag definiert ein gemanagtes CPE in der Endkundendomäne den Übergabepunkt.

Die folgenden 4 Seiten beinhalten ausschließlich Kontaktinformationen, Dokumentenhistorie und Unterschriftsbereiche und werden nicht veröffentlicht.