Serviceprovider Vertrag

für den Datentransport von Breitbanddiensten zwischen

SP

.....
nachstehend auch
„Service Provider", ISP oder „SP"
genannt, und

FiberEins TK GmbH

Castelligasse 1/15, 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.

Finanziert von der Europäischen Union
NextGenerationEU

breitbandbuero.gv.at

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 Servicedienstleitungen auf diesen Infrastrukturen/Netzinfrastrukturen/Netze auf Basis von Wholesale-Vorleistungsprodukten. Es wird vereinbart, welche Infrastukturen/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 und der SPs

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 = NTU oder OTO) 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, Kollokationsräumlichkeiten 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 Netzwerkeigentümer 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 bzw. ist der Anschluss im POP gepatched bei Anschlüssen in Gebieten ohne NTU
- 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 eines Vertrags mit einem Netzeigentümer wird FiberEins den SP unverzüglich informieren. Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist ergibt sich aus Punkt 4.10.

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 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 (XSQ) für den Serviceprovider angezeigt.

Bei Anschlüssen ohne NTU ist zu unterscheiden, ob der jeweilige Kundenstandort bereits im POP durch FiberEins mit dem jeweiligen aktiven POP Equipment verbunden wurde. Ist dies der Fall, erfolgt die Provisionierung des Endkundenservices innerhalb von maximal 48 Stunden. Andersfall analog zu Anschlüssen mit NTU

Im Auftragsportal von FiberEins ist für den Serviceprovider der jeweils aktuelle Status des Anschlusses ersichtlich.

Produktwechsel erfolgen innerhalb der im SLA definierten Zeiten nach Bestellung im Portal bzw. API.

Betreiberwechsel erfolgt innerhalb von maximal 30 Tagen nach Bestellung via Portal bzw. API und Vorliegen aller notwendigen Unterlagen.

Bei Nichteinhaltung der Fristen für Produkt- und Betreiberwechsel, ist vom FiberEins auf Anfrage des SPs an den SP ein Pönale in der Höhe des monatlichen aktiven Vorleistungsentgeltes, das in Zukunft (nach Bereitstellung / Produktwechsel / Betreiberwechsel) für diesen Anschluss zur Anwendung käme, pro Arbeitstag und Anschluss an den SP (im Falle des Betreiberwechsels an den aufnehmenden SP) zu bezahlen (außer in Fällen, in denen der SP selbst ein Datum festlegt, das mehr als die Frist in der Zukunft liegt). Die Pönale pro Anschluss ist mit maximal fünf Arbeitstagen gedeckelt. Die Anfrage des SPs hat innerhalb von 30 Tagen zu erfolgen.

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.

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.

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 seine Services über die Infrastruktur von FiberEins in professioneller Art und Weise und unter Berücksichtigung der üblichen Standards der Branche erbracht werden.

FiberEins gewährleistet für die von FiberEins bereitgestellte Netzinfrastruktur zwischen dem jeweiligen FiberEins-Zugangspunkt und dem vereinbarten Netzübergabepunkt zum SP (NNI) die nachfolgend definierten Service Levels.

SLA Level 1 – Privat- und Small-Business-Services

Für Services, die vom SP Privatkunden und Small-Business-Kunden angeboten werden, gelten folgende Ziel- und Grenzwerte:

- Verfügbarkeit: mindestens 99,50 % im Monatsmittel
- Latenz / Two-Way Frame Delay: 95. Perzentil ≤ 15 ms
- Verzögerungsschwankung / Frame Delay Variation: 95. Perzentil ≤ 3 ms
- Paketverlust / Frame Loss Ratio: ≤ 0,05 %
- SLA Level 2 – Business-Services

Für Services, die vom SP als Business- bzw. Firmenkundenservices angeboten und entsprechend bei FiberEins bestellt werden, gelten folgende erhöhte Anforderungen:

- Verfügbarkeit: mindestens 99,80 % im Monatsmittel
- Latenz / Two-Way Frame Delay: 95. Perzentil ≤ 10 ms
- Verzögerungsschwankung / Frame Delay Variation: 95. Perzentil ≤ 2 ms
- Paketverlust / Frame Loss Ratio: ≤ 0,01 %

Die Qualitätsparameter gelten ausschließlich für Verkehr innerhalb des vertraglich vereinbarten Bandbreitenprofils und der vereinbarten CIR sowie innerhalb der von FiberEins betriebenen bzw. verantworteten Netzinfrastruktur.

Die Messung der Qualitätsparameter erfolgt grundsätzlich anhand standardisierter Ethernet-Performance-Messverfahren, insbesondere in Anlehnung an ITU-T Y.1731. Maßgeblich sind die von FiberEins ermittelten Messwerte.

Zeiträume, die als Nichtverfügbarkeit des Services gewertet werden, werden bei der Berechnung der Qualitätsparameter Latenz, Verzögerungsschwankung und Paketverlust nicht zusätzlich berücksichtigt.

Nicht in die Berechnung der SLA-Werte einbezogen werden insbesondere:

- Störungen oder Qualitätsbeeinträchtigungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von FiberEins;
- Störungen in Netzen, Systemen oder Einrichtungen des SP oder des Endkunden;
- Verkehr oberhalb des vereinbarten Bandbreitenprofils bzw. der vereinbarten CIR;
- angekündigte und vereinbarte Wartungsfenster;
- höhere Gewalt sowie sonstige von FiberEins nicht zu vertretende Ereignisse.

Der SP ist für ausreichende Kapazitäten ab dem vereinbarten Netzübergabepunkt sowie für seine eigenen Backbone-, Peering-, Transit- und Internetkapazitäten verantwortlich. FiberEins ist für eine ausreichende Dimensionierung der von FiberEins bereitgestellten Infrastruktur bis zum vereinbarten Netzübergabepunkt verantwortlich.

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 oder OTO) 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 erflogt voll automatisch. Das XSQ Portal bzw. die XSQ API Schnittstellen von FiberEins ermöglichen es jedem SP vordefinierte Serviceprofile beim Kunden zu bestellen, zu ändern, zu kündigen und deren technische Parameter abzufragen. Änderungen der elektronischen Schnittstelle werden dem SP mit einer angemessenen Vorlaufzeit schriftlich mitgeteilt, sofern sie eine Anpassung seiner eigenen Prozesse, IT-Systeme und technischen Einrichtungen erfordern.

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 Partien 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 Partien 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 Neuanschaltungen jederzeit anzupassen, soweit diese Änderungen geltende Förderbedingungen nicht widersprechen. 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

Der leistungserbringende Vertragspartner ist berichtigt, vom jeweils Entgelt schuldenden Vertragspartner eine Sicherheitsleistung zu fordern, wenn der Vertragspartner über keine entsprechende Bonität verfügt oder es in der Vergangenheit nachweislich zu Zahlungsausfällen oder Zahlungsschwierigkeiten gekommen ist.

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 für den Transport der Services zwischen dem zentralen Verkehrsübergabepunkt des SP und den FiberEins POPs erforderlichen Backhaulkapazitäten sind im nachfolgend definierten Umfang durch die monatlichen Layer-2-Datenverbindungsgebühren abgedeckt.

Für die Erstinbetriebnahme der Serviceprovider-Anbindung am zentralen Verkehrsübergabepunkt werden dem SP einmalig 2.500,- € exkl. MWSt. zuzüglich allfälliger externer einmaliger Anbindungskosten, insbesondere Patch- oder Cross-Connect-Kosten, in Rechnung gestellt. Allfällige laufende externe Kosten für die physikalische Anbindung am Verkehrsübergabepunkt trägt der SP.

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

Die physikalische Schnittstelle am zentralen Verkehrsübergabepunkt wird grundsätzlich als optische 1 Gbit/s, 10 Gbit/s, 40 Gbit/s oder 100 Gbit/s -Ethernet-Schnittstelle einmalig oder redundant bereitgestellt.

Jedem SP steht unabhängig vom Umsatz ein inkludiertes Backhaulkontingent von mindestens 1 Gbit/s zur Verfügung.

Darüber hinaus errechnet sich das inkludierte Backhaulkontingent aus den monatlichen Layer-2-Datenverbindungsentgelten der aktiven Services wie folgt:

- Privat- und Small-Business-Services: 0,5 Mbit/s je 1 € monatliches Layer-2-Entgelt

- Business-Services: 1,0 Mbit/s je 1 € monatliches Layer-2-Entgelt

Berechnungsgrundlage sind die regulären monatlichen Layer-2-Datenverbindungsentgelte der aktiven Services vor Berücksichtigung von Rabatten, Gutschriften und einmaligen Entgelten.

Das sich daraus ergebende Backhaulkontingent wird auf den nächsten vollen 1-Gbit/s-Schritt aufgerundet. Maßgeblich ist jedenfalls das höhere Kontingent aus dem Mindestkontingent von 1 Gbit/s und dem nach vorstehender Formel errechneten Kontingent.

FiberEins misst die tatsächliche Nutzung der Serviceprovider-Schnittstelle anhand von 5-Minuten-Mittelwerten. Für die Beurteilung der Backhaulauslastung ist das 95. Perzentil der im jeweiligen Kalendermonat gemessenen Werte maßgeblich.

Überschreitet das 95. Perzentil das dem SP inkludiert zur Verfügung stehende Backhaulkontingent, wird die zusätzlich erforderliche Backhaulkapazität ab dem Folgemonat

in 1-Gbit/s-Blöcken bereitgestellt. Für jeden zusätzlich erforderlichen 1-Gbit/s-Block werden dem SP 300,- € exkl. MWSt. pro Monat verrechnet.

Das inkludierte Backhaulkontingent wird entsprechend der Anzahl und den Entgelten der aktiven Services laufend neu berechnet. Erhöht sich dadurch das inkludierte Backhaulkontingent, reduziert sich die Anzahl der zusätzlich verrechneten Backhaulblöcke entsprechend automatisch. Nicht mehr erforderliche zusätzliche Backhaulblöcke werden ab dem Folgemonat nicht mehr verrechnet.

Erfordert die zusätzliche Backhaulkapazität eine Erweiterung oder Änderung der physikalischen Schnittstelle am Verkehrsübergabepunkt, wird diese zwischen FiberEins und dem SP gesondert abgestimmt.

Multicast- und andere Services, bei denen es zu einer Vervielfachung der über die Backhaulverbindungen zu übertragenden Datenmengen kommt, werden entsprechend ihrer tatsächlichen Auswirkung auf die Backhaulbandbreite bei der Messung berücksichtigt.

FiberEins dimensioniert und erweitert die von FiberEins verantworteten Backhaulverbindungen so, dass die vereinbarten Backhaulkontingente der angeschlossenen Serviceprovider bereitgestellt werden können..

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 Donaucity, 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

Endkundenkostenbeteiliung für Inhausverkabelung und Erstaktivierung laut individuellem Kostenvoranschlag

4.10.2. Niederösterreich:

- 2320 Schwechat, Concorde Business Park:

  Preismodell Standard, keine Privatanschlüsse an diesem Standort möglich

  Endkundenkostenbeteiliung 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 auf unbestimmte Dauer mit einer Kündigungsfrist von 12 Monaten.

- 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 Dobersberg, 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 auf unbestimmte Dauer mit einer Kündigungsfrist von 12 Monaten.

Glasfasernetz ASTEG:

- 3804 Allentsteig, 3903 Echsenbach, 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 Moorbad Harbach, 3861 Eggern, 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.

  Geförderter neutraler Aktivnetzbetrieb: Für dieses Netz ist aufgrund der anwendbaren Förderbedingungen ein neutraler Aktivnetzbetrieb für eine definierte Mindestdauer sicherzustellen. FiberEins hat mit dem Netzeigentümer vereinbart, dass FiberEins den neutralen Aktivnetzbetrieb zumindest für die förderrechtlich erforderliche Dauer führen kann oder, sollte die Vereinbarung mit FiberEins vorher enden bzw. nicht verlängert werden, der Netzeigentümer für die verbleibende Dauer den weiteren neutralen Aktivnetzbetrieb entsprechend den Förderbedingungen sicherstellt.

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

Geförderter neutraler Aktivnetzbetrieb: Für dieses Netz ist aufgrund der anwendbaren Förderbedingungen ein neutraler Aktivnetzbetrieb für eine definierte Mindestdauer sicherzustellen. FiberEins hat mit dem Netzeigentümer vereinbart, dass FiberEins den neutralen Aktivnetzbetrieb zumindest für die förderrechtlich erforderliche Dauer führen kann oder, sollte die Vereinbarung mit FiberEins vorher enden bzw. nicht verlängert werden, der Netzeigentümer für die verbleibende Dauer den weiteren neutralen Aktivnetzbetrieb entsprechend den Förderbedingungen sicherstellt.

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 Schönegg 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 Ausbaugebiet 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)

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 €
1,1/1,1 Gbit/s			50,00 €	50,00 €	50,00 €
2,5/2,5 Gbit/s			70,00 €	70,00 €	70,00 €
5/5 Gbit/s			90,00 €	90,00 €	90,00 €

4.11.2. Small Business Kunden:

SLA: siehe Punkt 5

Preismodell: / Bandbreite:	Standard	FIS OÖ	10G Ready	FiberEins Wien	FTTH NÖ
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 €
1,1/1,1 Gbit/s			120,00 €	120,00 €	120,00 €
2,5/2,5 Gbit/s			160,00 €	160,00 €	160,00 €
5/5 Gbit/s			200,00 €	200,00 €	200,00 €

4.11.3. Firmenkunden:

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 €
1,1/1,1 Gbit/s			240,00 €	240,00 €	240,00 €
2,5/2,5 Gbit/s			320,00 €	320,00 €	320,00 €
5/5 Gbit/s			400,00 €	400,00 €	400,00 €

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:
  (Summe L2 Geb.) * (Anzahl der Anschl. – 2000) * 2,5% / (Anzahl der Anschl.)
- Ab 7000 Anschlüssen errechnet sich der monatliche Rabatt mit dieser Formel:
  (Summe L2 Geb.) * 5000 / 7000 * 2,5% +
  (Summe L2 Geb.) * (Anzahl der Anschl. – 7000) * 5% / (Anzahl der Anschl.)

FIS Projekt Vorderweißenbach (ca. 858 bestellbare Anschlüsse)

Sobald ein Serviceprovider mehr als 145 Anschlüsse in diesem Aufbaugebiet 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. Netzwerkeigentümerrabatte

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 „Netzwerkeigentümerrabatten". Folgende Vereinbarungen bestehen derzeit:

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

Die Netzwerkeigentümerrabatte 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 Qualitätslevel Klasse x	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. 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 einschließlich erforderlicher Notfallwartungen gemäß Punkt 5.4 auftreten.

Für die Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Punkt 5.3 gelten Zeiten außerhalb der Servicezeiten nicht als Hemmzeiten. Die Verfügbarkeit wird über die gesamte vereinbarte Nutzungszeit gemessen.

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.

Notfallwartungen

Notfallwartungen sind Wartungs- oder Instandhaltungsmaßnahmen, die zur unmittelbaren Abwehr einer erheblichen Gefährdung der Netzverfügbarkeit, Netzintegrität oder IT-Sicherheit erforderlich sind und aufgrund ihrer Dringlichkeit nicht innerhalb eines regulären oder abgestimmten Wartungsfensters durchgeführt werden können.

Dazu zählen insbesondere Maßnahmen aufgrund kritischer Sicherheitslücken, drohender Hardware- oder Systemausfälle sowie sonstiger akuter technischer oder sicherheitsrelevanter Gefährdungen.

Notfallwartungen dürfen ohne vorherige Abstimmung mit dem SP durchgeführt werden. Der SP wird darüber unverzüglich informiert, soweit möglich vor Beginn, andernfalls unmittelbar nach Beginn der Maßnahme.

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 getroffen 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 XSQ bzw. API-Schnittstelle
Ort der Erbringung	Endkundenstandort
Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik	
Qualitätslevel	Servicezeit: Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Erledigungszeit durch FiberEins nach dem der SP dem Auftragnehmer die Bestellung übermittelt hat: die Service - Provisionierung einer bereits installierten und funktionsfähigen NTU: max. 24 h die Information an den SP, dass noch keine funktionsfähige NTU installiert ist: max. 4 h die Information an den SP über ein geplantes Installationsdatum einer NTU: max. 5 Werktage
Messung	Zeitpunkt der Übermittlung der Order vom SP an FiberEins Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den SP, dass noch keine funktionsfähige CPE installiert ist Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den SP über ein geplantes Installationsdatum einer CPE
Report	Name: **OAN IMAC - Report** Fälligkeit: 5. Arbeitstag eines Monats für das vorige Monat Berichtszeitraum: Monat Inhalt: Jeder IMAC Geschäftsfall (die offenen GF und jene welche im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden) werden in einer übersichtlichen Darstellung mit insbesondere folgenden Daten auszuweisen: Zeitpunkt der Übermittlung der Order inklusive der Kundendaten Zeitpunkt der Übermittlung der Information, dass noch keine funktionsfähige NTU installiert ist Zeitpunkt der Übermittlung der Information über das geplantes Installationsdatum einer NTU Adressbereich Form: Excel und PDF
Bedingungen	
Mitwirkungspflichten des SPs	keine

5.6.2. Betrieb & Wartung FiberEins

Merkmale des Serviceelements	
Serviceelement Name	Betrieb & Wartung OAN
Status	Final
Beschreibung	Betrieb 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 der Technik (HW, SW, Systemarchitektur, Redundanzen, Monitoring, Alarmierung, Remotelösungstechniken, ...) der Organisation (7 x 24 Stunden Systemüberwachung, Bereitschaften, Prozesse, ..) des Personals (Flächenabdeckung, Skills, ...) und der notwendigen Verträge mit Sublieferanten (z.B.: HW- und SW-Wartungsverträge) FiberEins führt aktiv und laufend ein Qualitäts- und Problemmanagement durch, damit aktuelle und potentielle Ursachen für Verfügbarkeitsbeeinträchtigungen rasch erkannt und beseitigt werden. FiberEins informiert laufend den SP über alle Maßnahmen zur Fehlervermeidung im Rahmen des Qualitäts- und Problemmanagements. Der SP kann Vorschläge für Maßnahmen zur Fehlervermeidung im Rahmen des Qualitäts- und Problemmanagements einbringen, welche FiberEins im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten umsetzen wird. Wartung 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. Die Ankündigung der Wartungsarbeit unter Angabe - des geplanten Beginn- und Ende-Zeitpunktes, - der betroffenen LAP und WAP und - der Auswirkungen (Beeinträchtigung/Ausfall) - die Vollzugsmeldung unmittelbar nach dem Ende der Wartungsarbeit unter Angabe des tatsächlichen Beginn- und Ende-Zeitpunktes der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung - die Erstellung und pünktliche Zustellung des „FiberEins Wartungsarbeiten - Report" Notfallwartungen: Wartungsfenster: kein festgelegtes Wartungsfenster Vorankündigungszeit: keine Art der Information: unverzüglich mittels Email; soweit möglich vor Beginn, andernfalls unmittelbar nach Beginn der Notfallwartung Notfallwartungen sind auf den zur Abwehr der jeweiligen Gefährdung erforderlichen Umfang und Zeitraum zu beschränken.

Beginn, Auslöser	Betrieb Permanente Dienstleistung. Wartung Beginn der Standardwartung laut Wartungsfenster und Wartungsvorankündigung.
Ort der Erbringung	FiberEins Standorte

<table>
<tr><th colspan="2">Qualitätskriterien/-standards – Messmethodik</th></tr>
<tr><td>Qualitätslevel</td><td>Betrieb
Nutzungszeit: Montag bis Sonntag, 00:00 bis 24:00 Uhr.

<table>
<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>99,8% pro Monat pro Service</td></tr>
<tr><td>FiberEins Zentrale</td><td>99,9% pro Monat</td></tr>
</table>

Standard Wartungsarbeiten
Wartungsfenster: Mittwoch 01:00 bis 06:00.
Vorankündigungszeit: 12 Werktage
Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels Email.
Außerordentliche Wartungsarbeiten:
Wartungsfenster: Abstimmung mit dem SP
Vorankündigungszeit: 12 Werktage (Außer bei Notfallwartungen)
Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels Email.</td></tr>
<tr><td>Messung</td><td>Zeitpunkt der Ankündigung der Wartungsarbeit
Zeitpunkt des Beginns der Wartungsarbeit
Zeitpunkt des Beginns der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung
Zeitpunkt des Endes der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung
Zeitpunkt des Endes der Wartungsarbeit</td></tr>
<tr><td>Reports</td><td>Name: FiberEins Wartungsarbeiten - Report
Fälligkeit: 5. Arbeitstag eines Monats für das vorige Monat
Berichtszeitraum: Monat
Inhalt: 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:
Ankündigungszeitpunkt der Wartungsarbeit mit dem geplanten Beginn- und Ende Zeitpunkt der Wartung,
tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der Wartungsarbeit,
tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung,
tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung und
tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der Wartungsarbeit
tatsächlich betroffene Endkundenservices/Adressbereich
Form: Excel und PDF</td></tr>
<tr><th colspan="2">Bedingungen</th></tr>
<tr><td>Mitwirkungs-pflichten des SPs</td><td>keine</td></tr>
</table>

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	

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th colspan="3">Fehlerbild</th></tr>
<tr><th>Fehlerort Kunde oder Zentral</th><th>Beschreibung</th><th>PRIO</th></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: Power Led auf NTU leuchtet rot</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: massive Performanceprobleme (z.B.: Pixelfehler bei TV, geringe Geschwindigkeit bei Internet, schlecht Sprachqualität bei Voice)</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: geringe Performanceprobleme (z.B.: Pixelfehler bei TV, geringe Geschwindigkeit bei Internet, schlecht Sprachqualität bei Voice)</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: PWR auf NTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: WAN auf NTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: EXT1 auf NTU leuchtet nicht, obwohl mit Strom versorgt</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: LAN Port auf NTU defekt</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: NTU defekt (physischer Schaden)</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: Glasfaser zu NTU defekt</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Kunde</td><td>Lt. Kunde: Leitungsbeschädigung bei Grabarbeiten</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Zentrale</td><td>Port down am zentralen SP Einspeisepunkt</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Zentrale</td><td>Schlechter Empfangspegel am zentralen SP Einspeisepunkt</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Zentrale</td><td>Input Errors am zentralen SP Einspeisepunkt</td><td>3</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Messung</td><td>Zeitpunkt Fehlerbeginn:
Übergabe des Fehlers vom SP an den FiberEins
Erkennung des Fehlers durch den Auftragnehmer (FiberEisn)
Zeitpunkt Lösung: Vom SP akzeptierte Gutmeldung von FiberEins</td></tr>
<tr><td>Reports</td><td>Name: FiberEins Fehlerbehebungs - Report
Fälligkeit: 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
Form: Excel und PDF</td></tr>
<tr><td colspan="2">Bedingungen</td></tr>
<tr><td>Mitwirkungs-pflichten des SP</td><td>qualifizierte Fehlermeldung unter Angabe der relevanten Daten, wie insbesondere aktuelle Kundenkontaktdetails, Fehlerbild, Fehlerort</td></tr>
</table>

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 erfüllt werden.

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

Bei Nichteinhaltung der Entstördauer ist von FiberEins an den SP eine Pönale in der Höhe des monatlichen aktiven Vorleistungsentgeltes, das für diesen Anschluss zur Anwendung kommt, pro Arbeitstag und Anschluss an den SP zu bezahlen. Die Pönale pro Anschluss ist mit maximal fünf Arbeitstagen gedeckelt.

Die Anfrage des SPs zur Herabsetzung der Verbindungsgebühren haben innerhalb von 30 Tagen nach Nichteinhaltung der SLA Ziele zu erfolgen.

Für das XSQ-Portal und die API ist eine Verfügbarkeit von über 99% per anno geplant. Bei Unterschreiten einer Gesamtverfügbarkeit von 99% per anno der Schnittstelle (nicht zum Abzug kommen bekannt gegebene Wartungsfenster) zahlt FiberEins auf Anfrage des SPs dem SP ein Pönale von € 100. Bei Unterschreiten einer Gesamtverfügbarkeit von 97% per anno der Schnittstelle (nicht zum Abzug kommen bekannt gegebene Wartungsfenster) zahlt FiberEins auf Anfrage des SPs dem SP ein Pönale von € 500. Die Anfrage des SPs hat im Jänner des Folgejahres zu erfolgen.

Werden die gemäß Punkt 2.16 vereinbarten Qualitätsparameter für Latenz, Verzögerungsschwankung oder Paketverlust nicht eingehalten, wird auf Anfrage des SP das monatliche aktive Vorleistungsentgelt des betroffenen Services anteilig herabgesetzt. Für jeden Kalendertag, an dem zumindest einer der vereinbarten Qualitätsparameter nicht eingehalten wird, beträgt die Herabsetzung 1/30 des monatlichen aktiven Vorleistungsentgelts. Die Herabsetzung ist insgesamt mit 100 % des monatlichen aktiven Vorleistungsentgelts begrenzt. Bereits aufgrund einer Nichtverfügbarkeit oder Überschreitung der Entstördauer berücksichtigte Zeiträume werden nicht zusätzlich vergütet.

6. Geheimhaltung

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

Bei Netzen, für die aufgrund von Förderbedingungen ein neutraler Aktivnetzbetrieb für eine bestimmte Mindestdauer vorgeschrieben ist, bleiben die entsprechenden Verpflichtungen des Netzeigentümers zur Sicherstellung eines neutralen Aktivnetzbetriebs von der Beendigung der Vereinbarung zwischen FiberEins und dem Netzeigentümer unberührt. FiberEins wird den SP über einen bevorstehenden Betreiberwechsel rechtzeitig informieren und im Rahmen seiner Möglichkeiten einen geordneten Übergang auf einen nachfolgenden neutralen Aktivnetzbetreiber unterstützen.

Die Beendigung des Vertrags muss in schriftlicher Form erfolgen.

12. Vorzeitige Kündigung

Beide Vertragspartner sind 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 berechtigte 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 aufgrund von Änderungen des Telekommunikationsgesetzes in der jeweils geltenden Fassung sowie sonstiger einschlägiger Gesetze notwendig ist, 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 Rahmen dieses Vertrags mit den nachstehenden Bedeutungen verwendet:

Wholesale Access Point (WAP) / Verkehrsübergabepunkt

Der Wholesale Access Point (WAP) ist ein von FiberEins festgelegter zentraler oder regionaler Verkehrsübergabepunkt, an dem Services zwischen dem FiberEins Netz und dem Netz des SP übergeben werden.

FiberEins kann einen oder mehrere WAPs an unterschiedlichen Standorten betreiben. Der für den jeweiligen SP bzw. Service maßgebliche WAP wird zwischen FiberEins und dem SP vereinbart.

Network-to-Network Interface (NNI)

Das Network-to-Network Interface (NNI) ist die physikalische und/oder logische Netzschnittstelle zwischen dem FiberEins Netz und dem Netz des SP an einem WAP. Über das NNI werden die zwischen FiberEins und dem SP vereinbarten Wholesale-Services übergeben.

Die technischen Eigenschaften des NNI, insbesondere Schnittstellentyp, Bandbreite, VLAN-Konfiguration und sonstige Übergabeparameter, werden zwischen FiberEins und dem SP festgelegt.

Local Access Point (LAP) / lokaler Übergabepunkt

Der Local Access Point (LAP) ist der kundenseitige Netzpunkt, an dem die Verantwortung von FiberEins für den bereitgestellten Layer-2-Transportservice endet.

Der LAP ist abhängig von der jeweiligen technischen Realisierung insbesondere eine FiberEins NTU, eine OTO oder ein anderer von FiberEins definierter Netzabschluss am Kundenstandort.

Committed Information Rate (CIR)

Die Committed Information Rate (CIR) bezeichnet die für einen Service vertraglich vereinbarte Übertragungsrate innerhalb des definierten Bandbreitenprofils, für welche FiberEins die vereinbarten Qualitätsparameter gewährleistet.

Die jeweilige CIR ergibt sich aus dem bestellten Serviceprofil bzw. den vereinbarten Produktparametern.

Die in diesem Vertrag definierten Qualitätsparameter, insbesondere Latenz, Verzögerungsschwankung und Paketverlust, gelten für Verkehr innerhalb der vereinbarten CIR.

Gebäude LAN

Das Gebäude LAN ist das Kommunikationsnetz innerhalb eines Gebäudes, das mit dem FiberEins Netz verbunden ist.

Distribution Switch

Ein Distribution Switch ist eine aktive Netzkomponente in einem Verteilerraum bzw. Netzstandort, welche als Teil des Netzes eine Anzahl von Kundenanschlüssen über eine oder mehrere weitere Netzkomponenten verbindet.

Der Verteilerraum bzw. Netzstandort kann in einem Gebäude oder in einem eigenen Technikstandort untergebracht sein.

Customer Premises Equipment (CPE)

Customer Premises Equipment (CPE) bezeichnet ein Anschluss- oder Endgerät am Kundenstandort, das für die Bereitstellung oder Nutzung eines Services eingesetzt wird.

Optical Termination Outlet (OTO)

Eine Optical Termination Outlet (OTO) ist eine Glasfasersteckdose und bildet den optischen Haus-, Wohnungs- oder Standortnetzabschluss eines Glasfaseranschlusses. Standardmäßig werden von FiberEins OTOs mit SC-APC-Buchsen verwendet.

Beschwerde

Eine Beschwerde ist ein FiberEins gemeldeter Vorfall oder ein Problem im Zusammenhang mit einem vertragsgegenständlichen Service.

Verbundene Unternehmen

Verbundene Unternehmen sind Unternehmen, die im Sinne der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen gesellschaftsrechtlich miteinander verbunden sind, insbesondere Mutter-, Tochter- oder Schwesterunternehmen.

Kundenvereinbarung

Eine Kundenvereinbarung ist eine Vereinbarung über die Erbringung von Services zwischen dem SP und dessen Endkunden.

Netz

Das Netz ist das Kommunikationsnetz für die Bereitstellung und den Transport von Services. Es umfasst die hierfür genutzten aktiven Netzkomponenten und die passive Netzinfrastruktur.

Der Verantwortungsbereich von FiberEins für den Layer-2-Transport erstreckt sich, soweit nicht projektspezifisch abweichend geregelt, vom jeweiligen LAP bis zum NNI am vereinbarten WAP.

Endkunde

Der Endkunde ist der Kunde des SP, der die über das FiberEins Netz bereitgestellten Services nutzt.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist das gemäß Punkt 5.3 ermittelte, in Prozent ausgedrückte Verhältnis zwischen der Zeit, in der ein Service innerhalb der vereinbarten Nutzungszeit verfügbar ist, und dem jeweiligen Beobachtungszeitraum.

Service

Ein Service ist eine über die Infrastruktur von FiberEins bereitgestellte Leistung, die vom SP für die Erbringung seiner Dienste gegenüber Endkunden genutzt wird.

Layer 2

Layer 2 bezeichnet den Teil der Netzfunktionalität, der auf der Sicherungsschicht (Layer 2) des OSI-Modells basiert. FiberEins stellt dem SP auf dieser Ebene insbesondere die für die vereinbarten Wholesale-Services erforderlichen logischen Datenverbindungen, beispielsweise mittels VLANs, zur Verfügung.

Layer 3

Layer 3 bezeichnet den Teil der Netzfunktionalität, der auf der Vermittlungsschicht (Layer 3) des OSI-Modells basiert und insbesondere Routing-Funktionalitäten umfasst.

18. Kontaktliste

18.1. FiberEins

Störungsmeldung

Über	Adresse/Nummer	Betriebszeit
XSQ-Störungsticket	xsq.fibereins.com	7/24/365
XSQ-API	api.fibereins.com	7/24/365
Email	noc@fibereins.at	7/24/365
Telefon NOC	+43 1 281 0 281	MO – FR, 9:00 – 16:00

Order Entry Point

Über	Adresse/Nummer	Betriebszeit
XSQ-Störungsticket	xsq.fibereins.com	7/24/365
XSQ-API	api.fibereins.com	7/24/365

Eskalationskontaktdaten

Eskalationsstufe	Kontaktperson	Telefon	Email
1	Herbert Flatscher	+43 664 5068040	flatscher@fibereins.at
2	Sander Wegter	+31 6 57262190	sander@puur-it.nl
3	Jeffrey Stokje	+31 6 51470596	jeffrey@puur-it.nl

18.2. Service Provider:

Ansprechpersonen

Eskalationsstufe	Kontaktperson	Telefon	Email
Kommerziell			
Technisch			

Email Notifications

	Email	
Adressenlisten		
XSQ order notifications		
Störungen		
Wartungen		

19. Dokumentenverwaltung

19.1. Geänderte Kapitel für Version Oktober 2020

- 2.11 Mitwirkungspflicht hinsichtlich der Transparenzverpflichtung des SP
- 5.9 Gebühren Datenverbindung Interxion – FiberEins POP (Backhaulgebühren)
- 5.10 Endkunden Kostenbeteiligungen für die Herstellung des Glasfaseranschlusses und/oder die erstmalige FiberEins Netzaktivierung
- 5.11 Layer 2 Datenverbindungsgebühren
- 5.12 Privat- und Firmenkundenanschlüsse

19.2. Geänderte Kapitel für Version November 2020

- 5.10.2. Niederösterreich: Ergänzung mit Projekt Laab im Walde

19.3. Geänderte Kapitel für Version Mai 2021

- 1. Einleitung
- 2.5 Adressen
- 2.9 Abschalten von Endkunden
- 2.11 Mitwirkungspflicht ....
- 2.12 Inbetriebnahme ...
- 2.13 Pflichten des ISP ...
- 2.14 Bestellungen
- 2.15 FiberEins als virtueller Marktplatz ...
- 2.19 Änderung des / der Services
- 2.20 SP übernimmt ...
- 2.21 Weiterleitung von Adress-Information
- 3.1 Support- und Beschwerdeabwicklung
- 4.5 Änderungen von Entgelten und Serviceparameter
- 4.7 Gebühren ...
- 4.9 Layer 2 Datenverbindungsgebühren
- 4.10 Privat- und Firmenkundenanschlüsse
- 5.6.3 Fehlerbehebung
- 5.7 Herabsetzung der Gebühren ...
- 11. Geltungsdauer des Vertrags
- 12. Vorzeitige Kündigung

19.4. Geänderte Kapitel für Version Juni 2023

- 4.10 Gebiete (FTTH Waldviertel hinzugefügt)
- 4.11 Preise (FTTH Waldviertel hinzugefügt)
- 20 Unterschriften

19.5. Geänderte Kapitel für Version August 2023

- 4.5 Regelung von Preisanpassungen bei bestehenden Anschlüssen hinzugefügt
- 4.10 Gebiete (Glasfasernetz Retzerland hinzugefügt)
- 4.11 Preise (FTTH Waldviertel durch FTTH NÖ ersetzt)
- 20 Unterschriften

19.6. Geänderte Kapitel für Version Sept 2023

- 2.3 Regelung bezüglich AGBs von FiberEins wurde gestrichen
- 2.15 Grammatikalische Ausbesserung
- 4.10.2 Aktivierungsgebühr für Zukunftsraum Thayaland gestrichen

19.7. Geänderte Kapitel für Version 2024_06

- 4.10 Gebiete (Glasfaser Gemeinde Bergland hinzugefügt)

19.8. Geänderte Kapitel für Version 2024_12 und 2024_12a

- 4.11 Preisanpassungen

19.9. Geänderte Kapitel für Version 2025_05

- 4.11 Fehlerkorrektur (Fehlendes 150/150 Produkt in OÖ)

19.10. Geänderte Kapitel für Version 2026_09

- 1.1 Wort , Endkunden´ wurde gestrichen
- 2.5 Anpassung des letzten Satzes bezüglich Vertragslaufzeiten
- 2.6 Streichen des fehlerhaften Verweises
- 2.12 Erweiterung von Installation von NTU losen Anschlüssen
- 2.12 Erweiterung mit SLA-Zielen und Pönalen
- 2.14 Letzter Satz gestrichen
- 2.15 Streichung der Regelung für Recht auf Services im Portal nicht aufzulisten
- 2.16 Spezifikationen für Latenz, etc.
- 2.16 und 5.6.2: Erhöhung der Mindestverfügbarkeit für Business-Services auf 99,8 %
- 2.22 Erklärung XSQ und Änderungsmanagement
- 4.5 Änderungen nur wenn Förderbedingungen eingehalten werden
- 4.8 Sicherheitsleistung nur nach Vorliegen von Gründen
- 4.9 Aktualisierung der Zusammenschaltungsbandbreiten

- 4.10.2 Erweiterung bezüglich Mindestdauer von Aktivnetzbetrieb entsprechend Förderbedingungen, Aktualisierung einiger Vertragslaufzeiten.
- 4.11 Streichung der historischen Preise, 1,1 und 2,5 und 5 Gbit/s Profile hinzugef.
- 5.2.1 Klarstellung Hemmzeiten (zusätzlicher letzter Satz)
- 5.2.1, 5.4 und 5.6.2: Regelung für Notfallwartungen ergänzt.
- 5.7 Geänderte Regelung bei Nichteinhaltung von SLA Zielen.
- 11 Erweiterung bezüglich Mindestdauer von Aktivnetzbetrieb entsprechend Förderbedingungen
- x.x Aktuelles FiberEins OSS/BSS System heißt XSQ (statt vorher PPS)
- x.x Die Abkürzung FTU wurde entfernt und teilweise mit OTO ersetzt.
- 11 Erweiterung bezüglich Mindestdauer von Aktivnetzbetrieb entsprechend Förderbedingungen
- 12 Streichung des ersten Satzes
- 14 Aktualisierung von Verweis auf TKG 2003
- 17 Aktualisierung

20. Unterschriften

Mit der Unterschrift stimmt der ISP und FiberEins den Bedingungen für folgende Netzgebiete lt. Vertragt überein:

Wien:		
1010 Wien, Wollzeile 1-3:	O ja	O nein
1110 Wien, Sedlitzkygasse 3, 3A, 5, 5A, 7, 7A und Rautenstrauchgasse 3:	O ja	O nein
1120 Wien, Längenfeldgasse 27:	O ja	O nein
1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 4-6	O ja	O nein
1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 8	O ja	O nein
1220 Wien, Leonard Bernsteinstraße 10	O ja	O nein
Niederösterreich:		
2320 Schwechat, Concorde Business Park	O ja	O nein
2381 Laab im Walde	O ja	O nein
3123 Obritzberg-Rust	O ja	O nein
3665 Gutenbrunn und Umgebung	O ja	O nein
nöGIG Region Zukunftsraum Thayaland	O ja	O nein
Glasfasernetz ASTEG	O ja	O nein
Gemeindenetze: 3970 Moorbad Harbach, 3861 Eggern, 3862 Eisgarn, 3863 Reingers, 3874 Haugschlag	O ja	O nein
FTTH Netz Waldviertel Projekt GmbH	O ja	O nein
Glasfaser Retzerland	O ja	O nein
Glasfaser Gemeinde Bergland plus Wolfpassing	O ja	O nein
Oberösterreich		
Fiber Service OÖ Projekt in Vorderweißenbach und Umgebung, Gebiet laut Verfügbarkeitsliste (PLZ Bereiche: 4183, 4184, 4190, 4191).	O ja	O nein

Für FiberEins:

Datum:

Unterschrift(en):

Für den ISP:

Datum:

Unterschrift(en):