

RAHMENVERTRAG

Standardangebot

Zugang auf der aktiven Vorleistungsebene

(virtuelle Entbündelung – vULL)

über Wholesale Vorleistungsprodukte der Feistritzwerke-STEWEAG GmbH als Aktivnetzbetreiber von FTTH- Netzen im Auftrag des Fördernehmers G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH

nachfolgend „**Standardangebot aktiv**“

abgeschlossen

zwischen

Diensteanbieter XY, FN XY

Adresse

Adresse

nachfolgend "**ISP**"

und

Feistritzwerke-STEWEAG GmbH, FN 64439p

Gartengasse 36

8200 Gleisdorf

nachfolgend "**ANB**" und gemeinsam mit dem ISP die "**Parteien**"

am heutigen Tag

wie folgt:



1. Präambel

1.1 Die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH hat im Rahmen des Programms BBA2030 eine Förderung für den Ausbau von Glasfasernetzen in definierten Gebieten erhalten. Dieses „Standardangebot aktiv“ bezieht sich daher auf FTTH-Infrastrukturen, die im Rahmen des 3. Fördercalls der BBA2030 gefördert sowie ergänzend eigenwirtschaftlich im Zielgebiet errichtet wurden (im Folgenden als „gefördertes Netz“ bezeichnet). Für diese Infrastruktur ist ein aktives Standardangebot bereitzustellen.

1.2 Dieses Standardangebot richtet sich an Betreiber öffentlicher Kommunikationsnetze und -dienste gemäß § 4 Z 4, Z 9 und Z 25 TKG 2021 in der jeweils geltenden Fassung. Voraussetzung ist, dass sie ihre Netze und Dienste gemäß § 6 TKG 2021 bei der Regulierungsbehörde angezeigt haben und über die entsprechende Bestätigung gemäß § 6 Abs. 3 TKG 2021 verfügen.

1.3 Die im Rahmen dieses Vertrags vorgesehenen Leistungen werden von der Feistritzwerke-STEWEAG GmbH im Auftrag der G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH als Fördernehmerin erbracht. Dabei tritt die Feistritzwerke-STEWEAG GmbH als Anbieterin im eigenen Namen auf und übernimmt auch die Durchführung der Leistungen.

1.4 Das „Standardangebot aktiv“ ist derzeit als vorläufig anzusehen, da insbesondere die finalen Kosten, die der Entgeltberechnung zugrunde liegen und somit wesentliche Vertragsinhalte darstellen, noch nicht feststehen.

2. Vertragsbestandteile

2.1 Bestandteil dieses Vertrags sind die nachfolgenden Dokumente in ihrer jeweils aktuellen Version:

(a) dieser Rahmenvertrag mit seinen Anlagen:

- (i) Preislisten (Anlage I)
- (ii) Technisches Realisierungskonzept (aktuelle Fassung in Anlage II)
- (iii) Leistungsbeschreibung samt Service Levels (SLAs) sind jeweils in Anlage III

(b) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Wholesale Vorleistungsprodukte der Feistritzwerke-STEWEAG GmbH als Aktivnetzbetreiber ("AGB") und

2.2 Bei inhaltlichen Widersprüchen zwischen den einzelnen Vertragsbestandteilen gilt die Reihenfolge gemäß Punkt 2.1, beginnend mit dem höchsten Rang. Sollten AGB oder andere Vertragsdokumente nachträglich geändert werden, beziehen sich Verweise in diesem Rahmenvertrag automatisch auf die entsprechenden Bestimmungen in der jeweils geänderten Fassung.

3. Standardangebot aktiv und Entgelte

3.1 Sofern im Rahmenvertrag nichts anderes vereinbart wurde, richten sich die Entgelte, die der ISP für die bestellten Vorleistungsprodukte zahlen muss, nach der jeweils gültigen Preisliste für das vom ANB aktiv betriebene geförderte Netz.

3.2 Der ANB hat die Möglichkeit, für die geförderten Netze in jedem Fördergebiet eigene Preislisten zu erstellen und diese auch nach Bedarf zu ändern.



3.3 Für FTTH-Infrastruktur außerhalb der geförderten Netze ist der ANB nicht verpflichtet, ein aktives Standardangebot bereitzustellen. Sollte die Förderung für ein geplantes Ausbaugbiet oder für bestimmte Standortadressen vor der Inbetriebnahme entfallen oder nachträglich wegfallen, gilt das Standardangebot aktiv nicht mehr und der ISP kann es nicht in Anspruch nehmen. Dies betrifft sowohl geförderte Infrastruktur als auch den Fall, dass eigenwirtschaftlich errichtete Infrastruktur nicht mehr im Zusammenhang mit dem geförderten Bereich steht. In diesem Fall ist ein Vertragsabschluss auf Basis dieses Rahmenvertrags nicht mehr möglich.

3.4 Der ANB kann dem ISP den Wechsel zu einem anderen Vorleistungsprodukt auf Layer 2 Basis anbieten, sofern der ANB für die betreffenden Standortadressen ein solches Produkt bereithält.

3.5 Wenn die Förderung nachträglich wegfällt und der ISP mit dem ANB keinen neuen Vertrag für ein Vorleistungsprodukt außerhalb des Standardangebots aktiv abschließen kann, gilt Punkt 10.3 für die außerordentliche Kündigung.

3.6 Die Entgelte unterliegen einer Wertsicherung, die in Punkt 7.1 der AGB geregelt ist.

3.7 Alle Kosten, die durch Anpassungen der Prozesse, IT-Systeme und technischen Einrichtungen auf Seiten des ISP entstehen, sind vom ISP selbst zu tragen.

4. Vorleistungsprodukte

4.1 Produkte im Rahmen des Standardangebots aktiv

Die im Rahmen dieses Standardangebots aktiv vom ANB angebotenen aktiven Vorleistungsprodukte umfassen mehrere Bandbreitenprofile (Download/Upload), aus denen der ISP auswählen kann. Diese Produkte sind in der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung definiert und können vom ISP bestellt werden, sobald eine Standortadresse im geförderten Netz in Betrieb genommen wurde. Vor jeder Bestellung führen die Parteien eine gemeinsame Bedarfsplanung durch. Dabei stellen sich beide Seiten die erforderlichen Informationen zur Verfügung und arbeiten zusammen, um den späteren Bestellprozess so effizient, zügig und reibungslos wie möglich zu gestalten.

4.2 Entwicklung maßgeschneiderter Produkte

Falls gewünscht, können individuelle Produkte außerhalb dieses Standardangebots aktiv im gegenseitigen Einvernehmen gesondert vereinbart werden. Die dabei entstehenden Entwicklungskosten trägt der ISP. Die Entwicklung individueller Produkte kann mittels gesonderter Vereinbarung außerhalb dieses Standardangebots aktiv einvernehmlich vereinbart werden. Etwaige Entwicklungskosten trägt der ISP.

5. Unterstützung bei der Vermarktung

5.1 Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Standardangebots aktiv ist die gesamte Infrastruktur, die künftig vom ANB als Aktivnetzbetreiber im Rahmen dieses Angebots betrieben werden soll, noch nicht vollständig errichtet. Es ist zudem unklar, ob diese Infrastruktur letztlich tatsächlich gefördert errichtet wird und damit unter den Fördervertrag sowie die Förderbedingungen der G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH im Rahmen des BBA2030-Programms (1. Fördercall) fällt. Ebenso steht noch nicht fest, ob sie eigenwirtschaftlich im Zusammenhang mit dieser Förderung errichtet oder unabhängig davon als rein eigenwirtschaftliches Netz betrieben wird – letzteres würde bedeuten, dass sie nicht unter den genannten Fördervertrag fällt.

5.2 Ungeachtet dessen verpflichtet sich der ISP, die Vorvermarktung im potenziellen Fördergebiet zu unterstützen, um eine möglichst hohe Take-up-Rate zu erreichen. Dabei besteht jedoch kein Anspruch auf Kostenerstattung – auch dann nicht, wenn das geplante



geförderte Netz letztlich nicht umgesetzt wird (z. B. aufgrund des Wegfalls der Förderung) oder in veränderter Form realisiert wird (z. B. durch Änderungen des Fördervertrags).

5.3 Der ANB informiert alle ISPs in gleicher Weise über den Start der Vorvermarktung von Hausanschlüssen durch die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH. Diese Information erfolgt wie folgt

- (a) Mitteilung über das jeweils geplante geförderte Netz,
- (b) Mitteilung über geplante Vorvermarktungsaktivitäten für Hausanschlüsse,

sodass, der ISP die Möglichkeit hat, sich mit dem Ziel der Kundengewinnung für seine Endkundenprodukte daran zu beteiligen.

5.4 Der ISP kann über den ANB potenzielle Endkunden, die noch keinen Anschluss an die bestehende passive Glasfaserinfrastruktur haben, aber als „Home Passed“ kurzfristig angeschlossen werden könnten, an die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH melden. Dabei besteht jedoch kein Anspruch auf Weiterleitung dieser Information durch den ANB oder auf Berücksichtigung dieser Endkunden durch die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH.

5.5 Meldet sich ein potenzieller Endkunde direkt beim ISP, kann dieser die Anfrage inklusive der Kundendaten und eines Anschlussantrags über den ANB an die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH weiterleiten. Auch in diesem Fall besteht kein Anspruch darauf, dass der ANB diese Anfrage weiterleitet oder dass der Endkunde von der G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH angeschlossen wird.

5.5 Geht ein solcher potentieller Endkunde von sich aus auf den ISP zu, kann der ISP die Anfrage des Endkunden samt der erforderlichen Informationen zum Endkunden und sowie dessen Antrag auf Herstellung eines Anschlusses an die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH im Wege des ANB weiterleiten. Es besteht kein Rechtsanspruch des ISP auf Weiterleitung seines diesbezüglichen Wunsches durch den ANB an die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH und auch nicht auf Berücksichtigung eines derartigen Endkunden und auf Anschluss desselben an die gegenständliche passive Infrastruktur durch die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH.

6. Verpflichtungen des ISP

6.1 Zur Verdeutlichung wird festgehalten, dass die im Technischen Realisierungskonzept festgelegten Pflichten für den ISP verbindlich sind und von ihm entsprechend umzusetzen sind.

6.2 Der Datenverkehr für High Speed Internet (HSI) wird grundsätzlich als Standard-Traffic mit der Qualität „Best Effort“ übergeben (siehe Punkt 5.2 im Technischen Realisierungskonzept). Der ISP verpflichtet sich, für diesen Dienst ausschließlich die QoS-Klasse „Best Effort“ zu verwenden. Sollte der ISP dennoch andere QoS-Klassen nutzen und dieser Verstoß trotz Mahnung durch den ANB nicht unverzüglich eingestellt werden, gelten folgende Konsequenzen:

- (a) Der ANB ist berechtigt, künftige den gesamten Datenverkehr des ISP ausschließlich als Standard-Traffic (Best Effort) zu behandeln.
- (b) Der ISP hat dem ANB für jeden begonnenen Kalendermonat, in dem der Verstoß andauert, für jeden betroffenen Endkunden eine Vertragsstrafe in Höhe des monatlichen Entgelts laut aktueller Preisliste (Anlage I, Abschnitt 1) zu zahlen.
- (c) Sollte der Verstoß über einen Zeitraum von mehr als drei Monaten andauern – wobei auch nicht zusammenhängende Zeiträume addiert werden –, kann der ANB diesen Rahmenvertrag sowie alle darauf basierenden Einzelverträge mit sofortiger Wirkung kündigen.



Die Rechte aus (b) und (c) bestehen zusätzlich zum Anspruch auf die Vertragsstrafe gemäß (b).

6.3 Der ISP hat sicherzustellen, dass bei weniger als 20 % seiner Endkunden aus Gründen, die in seinem Verantwortungsbereich liegen, die im Servicevertrag zugesagten Leistungen nicht innerhalb der vereinbarten Frist bereitgestellt werden.

6.4 Der ISP ist verpflichtet, eine Kundenhotline für technische und kaufmännische Anfragen seiner Endkunden zu betreiben. Diese muss mindestens zu folgenden Zeiten erreichbar sein:

Montag bis Donnerstag: von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr

Freitag: von 08:00 bis 12:00 Uhr

6.5 Der ISP darf nur solche Support-Tickets (Customer-Care-Vorfälle) an den ANB weiterleiten, die nicht in seinem eigenen Verantwortungsbereich liegen. Liegt der Anteil unberechtigter, dennoch weitergeleiteter Tickets in einem Kalendermonat über 8 % aller an den ANB übermittelten Tickets, ist der ISP verpflichtet, für jedes über diesen Grenzwert hinausgehende Ticket einen pauschalen Betrag von EUR 150,- (zzgl. USt.) als Mehrkostensersatz an den ANB zu leisten.

7. Leistungsindikatoren (KPIs)

7.1 Die nachfolgenden Pflichten des ISP gelten als Leistungskennzahlen im Sinne von Punkt 10.3 der AGB. Bei deren Verletzung ist der ANB berechtigt, gemäß den dort festgelegten Regelungen den Vertrag zu kündigen:

(a) die Einrichtung und der Betrieb einer Hotline zur Entgegennahme von Endkundenanfragen gemäß Punkt 6.4 dieses Vertrags, sowie

(b) die sachgemäße Bearbeitung und Weiterleitung von Support-Tickets gemäß Punkt 6.5.

8. Sonstiges

8.1 Im Zusammenhang mit Punkt 2.6 der AGB erfolgt ein Datenaustausch zwischen den Vertragsparteien wie folgt:

(a) Der ISP übermittelt an den ANB die Stammdaten des jeweiligen Endkunden (einschließlich Anrede, Name, Adresse, Vertragsbeginn, Telefonnummer und E-Mail-Adresse), sowie technische Informationen zur Identifikation der Anschlussleitung und die relevanten Übergabeparameter.

(b) Der ANB stellt dem ISP die Adresse sowie die zugehörige Open Access-ID zur Verfügung. Beide Parteien verpflichten sich, diesen Datenaustausch gemäß Artikel 13 ff DSGVO in ihren jeweiligen Datenschutzerklärungen offenzulegen.

9. Änderungen während der Laufzeit

9.1 Der ANB ist berechtigt, jederzeit Änderungen an den im Technischen Realisierungskonzept oder im Prozesshandbuch beschriebenen IT-Systemen, technischen Einrichtungen und Abläufen vorzunehmen. Sofern diese Änderungen eine Anpassung der Systeme, Prozesse oder technischen Einrichtungen des ISP erforderlich machen, wird der ANB den ISP rechtzeitig schriftlich darüber

informieren. Punkt 3 der AGB (Änderungen) findet auf diese Änderungen keine Anwendung. Müssen vom ISP keine Anpassungen vorgenommen werden, entfällt eine gesonderte Benachrichtigung.

9.2 Alle Kosten, die dem ISP durch die in Punkt 9.1 genannten erforderlichen Anpassungen an seinen eigenen Systemen, Prozessen oder technischen Einrichtungen entstehen, sind vom ISP selbst zu tragen.

9.3 Änderungen an der Leistungsbeschreibung inklusive SLAs (Anlage III) sowie an der Preisliste (Anlage I) oder den sonstigen Entgeltregelungen durch den ANB unterliegen den Bestimmungen von Punkt 3 der AGB. Dabei gilt jedoch: Die Mindestanforderungen für den Zugang auf aktiver Vorleistungsebene (virtuelle Entbündelung – vULL), wie sie im Fördervertrag und in den BBA2030-Förderbedingungen (1. Fördercall) definiert sind, müssen während der gesamten Vertragslaufzeit eingehalten werden. Änderungen dürfen ausschließlich im Rahmen dieser Anforderungen erfolgen.

9.4 Die Preisliste in Anlage I enthält derzeit ausschließlich vorläufige Entgelte. Diese basieren auf Kostenschätzungen und sind daher lediglich indikativ. Die endgültigen Preise können erst nach Abschluss des Förderprojekts auf Basis der tatsächlich entstandenen Kosten festgelegt werden und stehen daher unter dem Vorbehalt künftiger Anpassungen.

9.5 Die derzeitige Entgeltstruktur laut Anlage I basiert auf einer prognostizierten Take-up-Rate und dem gewichteten Durchschnitt der genutzten Bandbreitenprodukte im geförderten Netz. Verändern sich die zugrunde gelegten Parameter – etwa die Take-up-Rate, die durchschnittliche Nutzung bestimmter Produkte oder andere für die Preisermittlung relevante Faktoren –, ist der ANB berechtigt, die Entgelte entsprechend neu zu kalkulieren.

9.6 Neue oder angepasste Entgelte gemäß Anlage I werden vom ANB im Rahmen des Standardangebots aktiv veröffentlicht und dem ISP gemäß Punkt 3.2 der AGB mitgeteilt. Das Recht des ISP zur Kündigung aus Anlass solcher Änderungen gemäß Punkt 3.4 der AGBs bezieht sich ausschließlich auf das jeweilige geförderte Netz, das von der Änderung betroffen ist.

9.7 Darüber hinaus behält sich der ANB das Recht vor, die Preisliste (Anlage I) zu ändern, wenn dies aufgrund verbindlicher behördlicher Entscheidungen (z. B. von Regulierungs- oder Gerichtsinstanzen), rechtlicher Vorgaben (einschließlich EU-Recht), Vereinbarungen mit der Förderstelle bzw. dem Fördergeber oder aus sonstigen regulatorischen Gründen erforderlich wird. In diesen Fällen kommt Punkt 3.5 der AGB zur Anwendung.

10. Vertragsdauer und Kündigung

10.1 Sofern in diesem Rahmenvertrag oder dessen Anlagen keine abweichenden Regelungen getroffen wurden, gelten die Bestimmungen aus Abschnitt 4 der AGB.

10.2 Die Mindestlaufzeit dieses Rahmenvertrags für den ISP beträgt 24 Monate und beginnt mit der Aktivierung des ersten Endkunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses

10.3 Über die im Punkte 10.3 der AGB genannten Gründe hinaus liegt ein wichtiger Kündigungsgrund für den ANB auch dann vor, wenn der zugrundeliegende Fördervertrag – und somit auch die Verpflichtung zur Bereitstellung eines Standardangebots aktiv – aus beliebigem Grund nachträglich entfällt. Bezieht sich der Wegfall nur auf bestimmte Adressen, gilt das Kündigungsrecht nur für die betroffenen Einzelverträge (z. B. infolge einer Anpassung des Fördervertrags wegen eines eigenwirtschaftlichen Ausbaus durch Dritte). In diesem Fall wird die Kündigung des Rahmenvertrags und der jeweiligen Einzelverträge zum Ende des vierten Monats nach Zugang der Auflösungserklärung beim ISP wirksam. Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn die G31 Glasfaser Bezirk Weiz GmbH den



Auftrag an den ANB widerrufen und dadurch die Pflicht zur Bereitstellung eines Standardangebots aktiv entfällt, insbesondere nach Ablauf der fördervertraglichen Betriebspflicht. Die oben beschriebenen Regelungen gelten in diesem Fall entsprechend.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Dieser Rahmenvertrag unterliegt ausschließlich dem österreichischen Recht. Die Verweisungsnormen sowie die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

11.2 Für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus diesem Rahmenvertrag oder im Zusammenhang damit ergeben, wird das Handelsgericht Wien als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

11.3 Alle Anlagen zu diesem Vertrag sind integraler und verbindlicher Bestandteil des Rahmenvertrags.

11.4 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam, nicht durchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Regelungen davon unberührt. Die betroffene Klausel gilt in einem solchen Fall als durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen möglichst nahekommt und wirksam, durchführbar sowie durchsetzbar ist. Gleiches gilt sinngemäß für etwaige Regelungslücken.

11.5 Sofern in diesem Vertrag nichts anderes geregelt ist, trägt der ISP alle mit der Umsetzung dieses Rahmenvertrags verbundenen Steuern und Abgaben – ausgenommen hiervon sind allfällige Ertragssteuern des ANB. Jede Vertragspartei trägt zudem die Kosten für ihre eigene rechtliche, steuerliche oder sonstige Beratung selbst.

11.6 Nebenabsprachen zu diesem Vertrag – gleichgültig ob mündlich oder schriftlich – bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt wurde. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Schriftformklausel. Einseitige Änderungen durch den ANB mit bindender Wirkung für den ISP sind ausschließlich dann zulässig, wenn sie für den ISP ausschließlich vorteilhaft sind.

(Ort) (Datum)

(Ort) (Datum)

[ISP]

Feistritzwerke-STEWEAG GmbH



PREISLISTE

für das aktive Standardangebot (Anlage 1)

1. Laufende Entgelte

Produkte: Standardangebot AKTIV

Produkt	Download MBit/s	Upload MBit/s	Wholesale- preis
150 / 50	150	50	32,25
250 / 100	250	100	42,54
500 / 200	500	200	58,70
1000 / 400	1000	400	73,39

Die oben angeführten laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro ONT und pro Kunde. Es ist nur ein Kunde pro ONT zulässig

Erfolgt die Aktivierung oder Beendigung eines Endkunden nicht zum Anfang eines Kalendermonats, werden die laufenden Entgelte zeitanteilig verrechnet.

2. Einrichtung- und Aktivierungsentgelt

2.1. Für die Anschaltung zahlt der ISP eine einmalige Einrichtungspauschale von EUR 5.000 pro Übergabelokation, fällig binnen 14 Werktagen nach erfolgter Einrichtung.

2.2. Zusätzlich verrechnet der ANB dem ISP ein Aktivierungsentgelt für die Aktivierung jedes einzelnen Endkunden. Dieses Aktivierungsentgelt beträgt EUR 51,40 pro aktiviertem Endkunden. Die Abrechnung der Aktivierungsentgelte





erfolgt monatlich für die in einem Kalendermonat erfolgten Aktivierungen, fällig binnen 14 Werktagen nach Rechnungserhalt. Das Aktivierungsentgelt wird nur für die erstmalige Aktivierung eines Endkunden fällig, nicht aber für die neuerliche Aktivierung nach einem Wechsel des ISP durch den Endkunden.

3. Sonstige Entgelte

3.1. Der Stundensatz eines unserer Vorort-Techniker beträgt EUR 120. Für die Anfahrt werden pauschal EUR 45 verrechnet. Die Entgelte sind binnen 14 Werktagen nach Rechnungserhalt fällig.

3.2. Kosten einer Ersatz-ONT, wenn der Grund für den Austausch in der Sphäre des Endkunden liegt (bspw. Beschädigung durch den Endkunden oder Retournierung einer funktionsfähigen ONT durch den Endkunden): EUR 76,40. Die Verrechnung erfolgt monatlich für die in einem Kalendermonat versandten Ersatz-ONTs, fällig binnen 14 Werktagen nach Rechnungserhalt.

3.3. Nicht in dieser Preisliste angeführte Zusatzleistungen des ANB werden nach Aufwand verrechnet.

3.4. Sämtliche Entgelte verstehen sich zzgl. anwendbarer Umsatzsteuer.



LEISTUNGSBESCHREIBUNG und SLAs

für Wholesale Vorleistungsprodukte im Rahmen des aktiven Standardangebotes (Anlage 2)

1. Produkte und Service Levels (SLAs)

Produkte: Standardangebot AKTIV

Produkt	Netzverfügbarkeit p.a. ³	Störungsannahme	Reparaturzeit	Reaktionszeit [min] ²	ONT-Austausch
150 / 50	99,5%	Mo-So 0-24	< 24h	180	Nächster WT
250 / 100	99,5%	Mo-So 0-24	< 24h	180	Nächster WT
500 / 200	99,5%	Mo-So 0-24	< 24h	180	Nächster WT
1000/ 400	99,5%	Mo-So 0-24	< 24h	180	Nächster WT

² Gilt nicht bei Schäden an der Glasfaserinfrastruktur (einschließlich auch des Backhaul). Gilt nicht für einen ONT- Tausch, für welchen nach der Tabelle eine gesonderte Regelung besteht.

³ Nicht zur Netzverfügbarkeit zählen und bleiben bei Berechnung der Verfügbarkeit außerhalb der Betrachtung:

- durch höhere Gewalt bedingte Nicht-Verfügbarkeiten
- geplante und zwischen ANB und ISP abgestimmte Betriebsunterbrechungen und Wartungsarbeiten im Wartungsfenster, das zwischen ANB und ISP abzustimmen ist
- Ausfälle im Bereich des Endkunden, die von diesem zu verantworten sind, insbesondere Unterbrechung der Stromversorgung der ONT
- durch Zeitverzögerungen oder Missachtung der Mitwirkungspflicht des Endkunden (keine Ansprechpartner, kein Zutritt, ...) bedingte Nicht-Verfügbarkeiten
- Nicht-Verfügbarkeit der Glasfaserinfrastruktur (einschließlich auch des Backhaul)

Unter "höherer Gewalt" ist ein von außen her auf den Betrieb einwirkendes außergewöhnliches Ereignis, das nicht in einer gewissen Häufigkeit und Regelmäßigkeit vorkommt und zu erwarten ist und durch äußerste zumutbare Sorgfalt weder abgewendet noch in seinen Folgen unschädlich gemacht werden kann, zu verstehen. Dazu gehören beispielsweise Krieg, Invasion, bewaffneter Konflikt oder Handlungen von Armeen fremder Staaten, Unruhen, Revolution, Bürgerkrieg, terroristische Aktivitäten oder Sabotage, radioaktive, chemische oder biologische Kontamination oder ionisierende Strahlung, Streiks, Erdbeben, Hochwasser und sonstige Naturkatastrophen, Blitzschlag und Epidemien.

2. Definition der Service Level-Parameter



Reaktionszeit

Dabei handelt es sich um den maximalen Zeitraum zwischen der Einmeldung eines Übertragungsproblems auf dem Aktiv-Netz durch den Diensteanbieter und die aktive Entgegennahme der Information durch den ANB, sodass dieser in der Lage ist, mit der Umsetzung der Problembhebung zu beginnen. Mit Dokumentation der Entgegennahme der Störungsmeldung ist die Reaktionszeit beendet und gegebenenfalls erfüllt.

Reparaturzeit

Dies ist jene Zeitspanne, innerhalb welcher der ANB nach Entgegennahme der Störungsmeldung den ordnungsgemäßen Betrieb des Aktiv-Netzes wiederhergestellt hat. Ein ONT-Tausch fällt nicht in die Reparaturzeit und unterliegt einer gesonderten Regelung (siehe Tabelle).

Netzverfügbarkeit

Die Netzverfügbarkeit bezieht sich auf die Gesamtbetriebszeit, einschließlich der Zeiten für Störungsbehebung und Wartung, und ist unabhängig von der Auslastung. Die Gesamtbetriebszeit umfasst alle 7 Wochentage und die Zeit von 00:00 bis 24:00 Uhr. Die Zeiten für Störungsbehebung und Wartung, einschließlich geplanter Wartungsarbeiten und anderer geplanter Betriebsunterbrechungen, sind Teil der Gesamtbetriebszeit. Die Netzverfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der ANB seine Vorleistungsprodukte zur Verfügung stellt.

Die Netzverfügbarkeit bezieht sich auf die im Einflussbereich des ANB befindlichen Komponenten vom Core im Internetknoten (Feistritzwerke-STEWEAG GmbH) bis zum Equipment (Optical Line Terminal) des ANB im PoP.

