



RAHMENVERTRAG Standardangebot Zugang auf der aktiven Vorleistungsebene (virtuelle Entbündelung -vULL) im Fördergebiet Gailtal

über Wholesale Vorleistungsprodukte der KELAG-Kaerntner Elektrizitaets-Aktiengesellschaft GmbH als Aktivnetzbetreiber von FTTH-Netzen im Auftrag des Fördernehmers Glasfaser Net Kärnten - GNK GmbH (GNK) im Fördergebiet Gailtal

nachfolgend „Standardangebot aktiv“

abgeschlossen zwischen

KELAG – Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

Arnulfplatz 2, 9020 Klagenfurt, FN 99133 i

(in der Folge als Kelag bezeichnet)

und

Name ISP

Straße, PLZ – Ort

FN, ATU

(in der Folge als Internet Service Provider (ISP), bzw. beide gemeinsam als Vertragspartner oder Parteien bezeichnet).

Inhalt

1.	PRÄAMBEL & GEGENSTAND DES VERTRAGES	4
2.	GEMEINSAME ZIELE	4
3.	NUTZUNGSRECHTE.....	5
4.	NETZVERFÜGBARKEIT	5
5.	OFFENES NEUTRALES NETZWERK	6
6.	SUPPORT UND BESCHWERDEMANAGEMENT	6
6.1.	Zuständigkeiten	6
6.2.	Wartung- und Instandsetzungsarbeiten	6
7.	AUSBAUREGIONEN.....	6
8.	VERHÄLTNIS ZU ENDKUNDEN	7
8.1.	Allgemeine Pflichten des ISP	7
8.2.	Unterstützungspflichten zur Netzverdichtung	7
8.3.	Bedingungen für Endkundenverträge	7
8.4.	Informationspflichten (Datenübermittlung).....	8
8.5.	Einheitliches Wording	8
9.	MARKTAUFTRETT	9
10.	NETZINTEGRITÄT	10
11.	ANBINDUNGSKOSTEN.....	10
12.	SICHERHEIT	10
12.1.	Verpflichtung zur Bereitstellung von Schutzmaßnahmen	10
12.2.	Monitoring und Frühwarnsysteme	10
12.3.	Reaktionszeiten bei Angriffen und Störungseinflüssen	10
12.4.	Berichtspflichten.....	11
12.5.	Einsatz von Mitigation-Diensten.....	11
12.6.	Regelmäßige Tests und Audits	11
12.7.	Haftungsbestimmungen	11
13.	GEBÜHREN	11
13.1.	Einmalige Gebühren	11
13.2.	Monatliche Layer-2 Datenverbindungsgebühren.....	12
13.3.	Privat- und Geschäftskundenanschlüsse.....	12
13.4.	Rechnungslegung und Zahlungsverzug	13
13.5.	Änderungen von Gebühren und Serviceparametern	14
14.	GEHEIMHALTUNG	15

15.	DATENSCHUTZ	15
16.	HAFTUNGSBESTIMMUNGEN	16
17.	HÖHERE GEWALT	16
18.	RECHTSÜBERGANG UND WEITERGABE DER NUTZUNGSRECHTE	16
19.	SCHRIFTFORM.....	16
20.	VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNGSBESTIMMUNGEN.....	16
21.	VORZEITIGE BEENDIGUNG DES VERTRAGES.....	17
22.	IMMATERIALGÜTERRECHTE.....	17
23.	GESETZLICHE ODER REGULATORISCHE ANPASSUNGEN.....	17
24.	KOMMUNIKATION.....	18
25.	GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT	18
26.	SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....	18

1. Präambel & Gegenstand des Vertrages

Die GNK hat als Fördernehmerin eine OpenNet1 Förderung im Rahmen des Programms BBA2030 für im Gailtal gelegene geförderte Ausbaugebiete erhalten. Das nachstehende Standardangebot aktiv bezieht sich daher auf nach dem Fördervertrag und den Förderbedingungen der BBA2030 1. Fördercall geförderte FTTH-Infrastrukturen in diesem Ausbaugebiet, für die ein aktives Standardangebot zu legen ist.

Das vorliegende Standardangebot aktiv richtet sich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB (Unternehmensgesetzbuch) der Betreiber eines Kommunikationsdienstes gemäß § 4 Z 4 TKG 2021 (Telekommunikationsgesetz), welcher gegenüber seinen Endkunden im Rahmen einzelner Bestellungen von Vorleistungsprodukten datenstrombasierte Services (z. B. Internet, Telefonie, Fernsehen) anbietet und die dafür erforderlichen Leistungen erbringt.

Die Leistungen nach diesem Standardangebot aktiv werden von der Kelag im Auftrag der GNK als Fördernehmerin erbracht, wobei die Kelag die Leistungen im eigenen Namen anbietet und durchführt.

Mit diesem Vertrag werden Regelungen zur offenen, transparenten und diskriminierungsfreien Nutzung des Glasfasernetzes der Kelag einschließlich der Bereitstellung von Vorleistungsprodukten der Kelag für den ISP getroffen und administrative Prozesse definiert, um einen Zugang für Endkunden zum Glasfasernetz der Kelag zu schaffen.

Integrierte Vertragsbestandteile sind folgende Anhänge in der jeweils geltenden Fassung:

- Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte
- Anhang 2 – Service Level Agreement
- Anhang 3 – Technische Beilage
- Anhang 4 – Kontaktliste
- Anhang 5 – Abkürzungen und Begriffe

1.1. Standardangebot Aktiv - Änderungen zu generellen ISP-Vertrag der KELAG

Die in diesem Standardangebot aktiv vereinbarten Konditionen und Vorleistungsprodukte gelten nur für das aktiv betriebene geförderte Netz. Die Preise und Konditionen sind nicht auf andere Netze der Kelag übertragbar. Kelag kann pro Ausbaugebiet unterschiedliche Preise und Produkte festlegen.

Sollten einzelne Punkte und Anschlüsse nicht im Fördergebiet liegen bzw. das Fördergebiet sich nachträglich ändern (während des Baus) oder auch Förderungen für das Gesamte oder Teile des Förderprojekts nicht gewährt werden, so sind diese Teile nicht im Standardangebot aktiv enthalten und es erlischt die Verpflichtung zur Legung eines Standardangebots aktiv.

Eine Liste der, von diesem Standardangebot aktiv umfassten, Standortadressen ist nach Rückfrage erhältlich. Diese Liste betrifft die Adressen, welche bereits fertiggestellt sind und auf die dieses Angebot angewendet werden kann. Eine Teilinbetriebnahme einzelner Gebiete ist auch während der Umsetzung des Förderprojektes zulässig.

Es ist sichergestellt, dass jede Änderung, welche durch die Kelag in der Leistungserbringung vorgenommen wird, die Mindestanforderungen für den Zugang auf der aktiven Vorleistungsebene (virtuelle Entbündelung - vULL) gemäß Fördervertrag und Förderbedingungen nach BBA2030 (1. Fördercall) während der Laufzeit des Standardangebots aktiv jedenfalls eingehalten werden.

Die GNK hat während der Laufzeit, in denen nach den Bestimmungen des Fördervertrags, verpflichtend ein Standardangebot aktiv gelegt werden muss, das Recht, selbst den Betreibervertrag zu denselben Bedingungen zu übernehmen, oder einen anderen Dritten mit dem Aktiv-Netzbetrieb zu beauftragen.

Solange die Kelag Aktiv-Netzbetreiber für das geförderte Netz unter diesem Standartangebot Aktiv ist, reicht dem ISP ein Vertrag mit der Kelag um auf allen Netzen, welche die Kelag betreibt, seine Serviceleistungen dem Endkunden anzubieten. Ein zusätzlicher Abschluss nach diesem Standardangebot aktiv ist nicht notwendig.

2. Gemeinsame Ziele

Beide Parteien streben zum Nutzen der Endkunden eine Kooperation im Bereich der Open Access Networks (OAN) in Österreich an. Eine erfolgreiche Marketingstrategie mit einer qualitativ hochwertigen Servicepalette liegt im Interesse beider Parteien. Sie sind sich einig, dass folgende Faktoren entscheidend für den gemeinsamen Erfolg sind:

- Kompetentes Fachpersonal bei der Kelag für den Netzbetrieb
- Hochwertige Services für Endkunden, auch angeboten über das Webportal des ISP
- Starke Marken mit hohem Wiedererkennungswert

3. Nutzungsrechte

Die Kelag gewährt dem ISP ein nicht exklusives Nutzungsrecht am Kelag-Glasfasernetz, damit dieser breitbandige Internetservices nach Maßgabe dieses Vertrages an Endkunden anbieten und realisieren kann.

Sämtliche Eigentumsverhältnisse am Glasfasernetz der Kelag und sonstiger Infrastrukturen der Vertragspartner werden durch diesen Vertrag nicht berührt.

4. Netzverfügbarkeit

Die Kelag ist für die Netzverfügbarkeit nach Maßgabe des Anhang 2 – Service Level Agreement verantwortlich und stellt sicher, dass die Bereitstellung der Services fachgerecht erfolgt.

Die Verantwortung für das Netzmanagement und die vertraglich vereinbarten Transportdienstleistungen vom zentralen Verkehrsübergabepunkt (Wholesale Access Point, WAP) bis zum Übergabepunkt beim Endkunden (Local Access Point, LAP) liegt ebenfalls bei der Kelag. Der Verantwortungsbereich sowie die technische Spezifikation ergeben sich aus Anhang 3 – Technische Beilage.

5. Offenes neutrales Netzwerk

Die Kelag garantiert, dass die von der Kelag bereitgestellten Dienste allen ISP zu den gleichen kommerziellen und technischen Bedingungen zur Verfügung stehen.

6. Support und Beschwerdemanagement

6.1. Zuständigkeiten

Die Kelag ist für den Support, die Entstörung und die Wartung des Kelag-Glasfasernetzes nach Maßgabe des Service Level Agreement (SLA) verantwortlich.

Für Supportanfragen und Beschwerden von Endkunden bezüglich der vom ISP erbrachten Services ist die Kelag nicht verantwortlich und hat jederzeit das Recht auf den Kundenservice des jeweiligen ISP zu verweisen. Die entsprechenden Kontaktmöglichkeiten sind in Anhang 4 – Kontaktliste vom ISP anzugeben. Zusätzliche Leistungen, die weder als vertragliche noch als kommerzielle Anfragen oder Anfragen zu technischen Störungen klassifiziert werden können, berechtigen die Kelag, dem ISP den damit verbundenen Aufwand gemäß den vereinbarten Stundensätzen in Rechnung zu stellen. Die Stundensätze werden aliquot je angefangener Viertelstunde verrechnet und sind in Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte ersichtlich. Die Kelag behält sich vor, die Stundensätze nach schriftlicher Mitteilung anzupassen.

6.2. Wartung- und Instandsetzungsarbeiten

Der ISP nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass es aufgrund von durchzuführenden Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten zu Ausfällen der Infrastruktur und damit zu Problemen bei der Bereitstellung der Services kommen kann. Die Kelag hat sich nach wirtschaftlicher und technischer Zumutbarkeit zu bemühen, Ausfälle möglichst gering zu halten. Die Kelag ist außerdem berechtigt, bestimmte Bestandteile des Glasfasernetzes zu verlegen, stillzulegen und durch andere Bestandteile zu ersetzen. Zu diesem Zweck wird die Kelag den ISP über die technischen Maßnahmen und Auswirkungen informieren, sofern der ISP von den einzelnen Maßnahmen betroffen ist.

7. Ausbauregionen

Die Kelag informiert den ISP schriftlich über derzeit verfügbare Glasfasernetze in Kärnten sowie weitere bestehende Netze oder geplante Netzausbaugebiete. Diese Glasfasernetze befinden sich entweder im Eigentum der Kelag oder werden von der Kelag langfristig in Bestand genommen. Die Kelag behält sich das Recht vor, die Preise für ihre Leistungen regional differenziert festzulegen, sofern sachliche Gründe dies rechtfertigen. Die Preise der einzelnen zum Vertrieb freigegebenen Gebiete sind in Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte ersichtlich. Diese differenzierten Preise werden im Anlassfall von der Kelag in schriftlicher Form an die ISP übermittelt.

8. Verhältnis zu Endkunden

Sämtliche zwischen dem ISP und dem Endkunden abgeschlossenen Verträge über dessen Services kommen ohne Beteiligung der Kelag zu Stande. Der ISP hält die Kelag für sämtliche Forderungen oder Ansprüche aus den Endkundenverträgen schad- und klaglos.

8.1. Allgemeine Pflichten des ISP

Der ISP gewährleistet, dass er sämtliche behördlichen Bewilligungen und Zustimmungen Dritter, insbesondere jene des TKG 2021 in der jeweils geltenden Fassung, eingeholt hat, um seine Services an Endkunden bereitstellen zu können. Der ISP ist verpflichtet, der Kelag auf Anfrage Kopien der Genehmigungen bzw. behördlichen Bescheide zur Verfügung zu stellen.

8.2. Unterstützungspflichten zur Netzverdichtung

Der ISP hat zur Herstellung weiterer Glasfaseranschlüsse noch nicht erschlossener Objekte die Kelag im Vertrieb bestmöglich zu unterstützen. Die Kelag kann dem ISP zu diesem Zweck die von ihr verwendeten Standardverträge zur Herstellung eines Glasfaseranschlusses in ihrer jeweils aktuellen Fassung zur Verfügung stellen. Der ISP hat den Standardvertrag der Kelag wiederum an interessierte Endkunden, die noch über keinen Glasfaseranschluss verfügen, zu übergeben. Dem ISP steht für diese Vermittlungsleistungen eines Glasfaseranschlusses kein Provisionsanspruch zu, es sei denn, es wird anderes vereinbart.

8.3. Bedingungen für Endkundenverträge

Der ISP verpflichtet sich, im Endkundenvertrag darauf hinzuweisen, dass die Services des ISP über das Glasfasernetz der Kelag erbracht werden.

Im Fall der Bereitstellung von Endgeräten oder sonstiger Anlagen und Dienstleistungen der Kelag zur Herstellung des Glasfaseranschlusses des Endkunden, hat der ISP außerdem verbindlich im jeweiligen Endkundenvertrag sinngemäß festzulegen, dass der Endkunde:

- die für den Betrieb des Endgerätes (Network Termination Unit, NTU) erforderliche Stromversorgung dauerhaft und unentgeltlich selbst bereitstellt und den Endkunden transparent über diesen Umstand informiert;
- einen Glasfaseranschluss bei der Kelag zu bestellen hat, sofern am Standort noch keine NTU vorhanden ist, um die weitere Bearbeitung und Herstellung zu ermöglichen;
- zum Zweck der Installation, Einrichtung, Wartung oder Entstörung der NTU die Kontaktaufnahme durch die Kelag oder deren Partner per Telefon oder E-Mail zuzulassen und dieser alle dafür notwendigen Informationen zu erteilen hat;
- zum Zweck der Installation, Einrichtung, Wartung oder Entstörung des Endgerätes der Kelag oder deren Partnern, zu einem vereinbarten Termin, Zugang zur erforderlichen Liegenschaft oder den Räumlichkeiten gestattet;
- selbst allfällige, im Zusammenhang mit den vorherigen Punkten, erforderliche Genehmigungen von Behörden oder Verfügberechtigten der jeweiligen Liegenschaft einholt und beibringt;

- die Endgeräte der Kelag nicht ohne schriftliche Zustimmung der Kelag entfernt oder verändert darf.

Festgehalten wird, dass der ISP zum Ersatz der frustrierten Aufwendungen verpflichtet ist, sollten Endkunden, welche die oben genannten Informationen nicht erteilen und daher eine Kontaktaufnahme nicht möglich sein oder den Zugang für die oben genannten Zwecke ohne sachlichen Grund verwehren, wenn dieser Umstand auf eine Vertragsverletzung des ISP zurückzuführen ist. Der ISP haftet außerdem bei Verletzung dieser Bestimmungen für sämtliche sonstigen erlittenen Nachteile der Kelag an Endgeräten und damit für die im Zusammenhang stehenden Verpflichtungen, auch wenn diese durch den Endkunden verursacht worden sind.

Der ISP hat der Kelag das jeweils gegenüber einem Endkunden im Gebrauch stehende Vertragsmuster, in der jeweils aktuellen Fassung, zu übermitteln.

8.4. Informationspflichten (Datenübermittlung)

Der ISP hat die Kelag regelmäßig, mindestens jedoch einmal im Kalendermonat, über etwaige Bestellungen, Änderungen und Beendigungen der in Anspruch genommenen Services des ISP zu informieren und der Kelag sämtliche, für die Erfüllung dieses Vertrages, erforderlichen Daten des Endkunden zu übermitteln. Zur Ausstellung einer Nutzungsvereinbarung für den Glasfaseranschluss durch die Kelag sind vom ISP folgende Kundendaten bereitzustellen:

- Name
- Vorname
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Sofern abweichend vom Anschlussstandort – die Kommunikationsadresse

Der ISP verpflichtet sich in diesem Zusammenhang dem Endkunden insbesondere

- die für diese Verarbeitungen erforderlichen Informationen nach den Art. 13, 14 DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) zu erteilen;
- sowie in der Datenschutzerklärung darauf hinzuweisen, dass die Kelag als Netzbetreiber berechtigt ist, den Endkunden zur Durchführung von erforderlichen Wartungs- und Installationsarbeiten sowie zu Marketing- und Werbezwecken telefonisch und/oder schriftlich zu kontaktieren. Soweit hierfür eine gesonderte datenschutzrechtliche Einwilligung von Endkunden erforderlich ist, verpflichtet sich der ISP, diese einzuholen und gemeinsam mit den Informationen an die Kelag zu übermitteln.

8.5. Einheitliches Wording

Der ISP bemüht sich, ein einheitliches Wording gemäß den in Anhang 5 – Abkürzungen und Begriffe festgelegten Vorgaben für die Glasfaserkomponenten und Begriffe gegenüber den Endkunden zu verwenden. Diese Vorgaben werden von der Kelag bereitgestellt und sind vom ISP in der Kommunikation und Werbung in Zusammenhang mit der Kelag durchgängig zu übernehmen.

9. Marktauftritt

Die Vertragspartner gestatten sich wechselseitig, sowie ihren jeweils verbundenen Unternehmen, (§ 189a Z. 8 UGB) im Rahmen ihres Internetauftritts (z. B. Webportal, Websites) sowie in analogen oder digitalen Medien, Unternehmens- und Produktdaten, allenfalls

- den Firmennamen,
- das Unternehmenslogo,
- die Produkte, die über das Glasfasernetz der Kelag angeboten werden und
- die Kontaktdaten (Anschrift, E-Mailadresse, Verlinkung zur Homepage)

unentgeltlich für die nachfolgend vereinbarten Verwendungszwecke zu verwenden bzw. zu nutzen.

Die Verwendung dient seitens beider Vertragspartner ausschließlich zu internen und externen Präsentations- und Werbezwecken. Seitens der Kelag erfolgt die Verwendung außerdem zur umfassenden, netzneutralen Darstellung aller im Glasfasernetz der Kelag verfügbaren ISP und deren Produkte. Der ISP stimmt ausdrücklich zu, dass Services im Anbieterkatalog der Kelag angeführt werden und dass seine Services aus Transparenzgründen mit denen anderer Serviceanbieter verglichen werden können.

Die jeweiligen Bestimmungen des anderen Vertragspartners im Rahmen der Corporate Identity und Corporate Designs sind stets einzuhalten und auf Anweisung des anderen Vertragspartners binnen angemessener Frist nachzubessern bzw. zu aktualisieren. Die Vertragspartner haben sich dazu jeweils per E-Mail die geeigneten Unterlagen und Informationen zu übermitteln. Sollte im Rahmen von Werbemaßnahmen seitens des ISP das Kelag bzw. Kelag-Connect Logo verwendet oder diese als Partner genannt werden, ist dies der Kelag vor Veröffentlichung mitzuteilen.

Der ISP verpflichtet sich, das jeweilige Unternehmenslogo der Kelag-Connect auf der Homepage in geeigneter Weise abzubilden und die Kelag als Partner zu bezeichnen. Die Kelag tritt in diesem Zusammenhang als offizieller Vertragspartner auf. In der Kommunikation gegenüber Endkunden wird jedoch ausschließlich die Marke Kelag-Connect verwendet, inklusive entsprechender Logos und Gestaltungselemente.

Die Ausbauregionen, in denen die Kelag tätig ist, sind – wenn einzeln auf der Homepage etc. aufgeführt – monatlich zu aktualisieren. Der ISP verpflichtet sich außerdem, entsprechende Aktualisierungen regelmäßig und zeitnah umzusetzen und diese Regionen korrekt und vollständig auf der Partnerseite widerzuspiegeln beziehungsweise auf die Kelag Homepage (www.kelag.at/connect) zu verweisen. Die aktuellen Ausbaugebiete der Kelag sind online auf www.kelag.at/glasfaser-verfuegbarkeit zu finden.

Die Vertragspartner verzichten auf allfällige Ausschließungsrechte sowie auf die Geltendmachung von (immateriagüterrechtlichen) Ansprüchen im Zusammenhang mit der vereinbarten Verwendung der überlassenen Unternehmens- und Produktdaten und halten einander diesbezüglich schad- und klaglos.

10. Netzintegrität

Der ISP ist für die Verfügbarkeit, Qualität und Kapazität seiner erbrachten Services selbst verantwortlich. Der ISP ist verpflichtet, nur jene Anlagen einzusetzen, die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und sämtliche rechtlichen, insbesondere telekommunikationsrechtlichen Anforderungen erfüllen. Er stellt außerdem sicher, dass seine Services derart ausgestaltet sind, dass die gesamte genutzte Infrastruktur der Kelag oder von Dritten nicht gefährdet, beeinträchtigt oder beschädigt werden. Die Kelag ist in diesem Zusammenhang zur Durchführung von entsprechenden Prüfungen und zur Vornahme von Maßnahmen berechtigt, um eintretende oder drohende Beeinträchtigungen, Beschädigungen der Integrität ihres Glasfasernetzes zu verhindern bzw. zu beheben. Im Fall einer Beeinträchtigung, Beschädigung oder Gefährdung behält sich die Kelag das Recht vor, unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, die Bereitstellung der vereinbarten Leistungen an den ISP unverzüglich zu sperren oder dem ISP sachgerechte Weisungen zu erteilen. Der ISP trägt sämtliche daraus resultierenden Mehrkosten, sofern die Ursache in seiner Sphäre liegt.

Die Kelag hat den ISP über solche Maßnahmen binnen angemessener Frist im Voraus zu informieren; es sei denn es liegt Gefahr im Verzug vor, wobei eine solche Information unverzüglich nachgeholt werden muss.

11. Anbindungskosten

Der ISP trägt die einmaligen und laufenden Kosten für die Anbindung am Verkehrsübergabepunkt vollständig. Die Kelag ist nicht verantwortlich für Installationen und Anpassungen beim Endkunden hinter dem Serviceübergabepunkt (NTU).

12. Sicherheit

12.1. Verpflichtung zur Bereitstellung von Schutzmaßnahmen

Der ISP verpflichtet sich, DDoS (Distributed Denial of Service) Schutzlösungen zu implementieren, die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen, um die Verfügbarkeit der Dienste zu gewährleisten.

12.2. Monitoring und Frühwarnsysteme

Der ISP stellt ein kontinuierliches Monitoring des Netzwerkverkehrs bereit und implementiert Frühwarnsysteme zur Erkennung von DDoS-Angriffen.

12.3. Reaktionszeiten bei Angriffen und Störungseinflüssen

Im Falle eines DDoS-Angriffs sowie sonstiger Störungseinflüsse, die eine Beeinträchtigung des Betriebs der genutzten Infrastruktur zur Folge haben kann, verpflichtet sich der ISP, innerhalb von vier Stunden geeignete Gegenmaßnahmen einzuleiten. Wird dies nicht durchgeführt behält sich die Kelag zum Schutz des Betriebs der zur Verfügung gestellten Infrastruktur das Recht vor, die betroffene Netzwerkkoppelung zu deaktivieren oder vom Netz zu trennen.

Die Trennung oder Deaktivierung wird aufgehoben, wenn die Störungseinflüsse seitens ISP behoben sind und der ISP die Kelag darüber in Kenntnis setzt.

12.4. Berichtspflichten

Der ISP informiert die Kelag unverzüglich über erkannte und vermutete DDoS-Angriffe und stellt einen schriftlichen Bericht über die Art des Angriffs und die ergriffenen Maßnahmen bereit.

Dieser Bericht hat folgende Punkte zu beinhalten:

- Angriffsbeschreibung (Art des Angriffs, Angriffsvektoren, Traffic-Volumen, Quellen sowie zeitliche Entwicklung)
- Auswirkungen (Betroffene Dienste und weitere Sicherheitsrisiken)
- Erkennung und Analyse (Wie wurde der Angriff erkannt? Zeit bis zur Erkennung)
- Getroffene Gegenmaßnahmen (Sofortmaßnahmen und langfristige Maßnahmen)

Die Information erfolgt an die Adresse: connect-technik@kelag.at. Alle Kontakte sind in Anhang 4 – Kontaktliste ersichtlich.

12.5. Einsatz von Mitigation-Diensten

Der ISP gewährleistet die Nutzung und den Einsatz von skalierbaren DDoS-Mitigation-Diensten, um Angriffe mit hoher Bandbreite abzuwehren.

12.6. Regelmäßige Tests und Audits

Der ISP führt regelmäßige Tests und Audits der DDoS-Schutzmaßnahmen (zumindest einmal jährlich) durch und stellt der Kelag die Ergebnisse schriftlich zur Verfügung.

12.7. Haftungsbestimmungen

Der ISP haftet für sämtliche Schäden, die durch unzureichende Schutzmaßnahmen gegen DDoS-Angriffe oder vergleichbare Angriffe entstehen und hält die Kelag bei Inanspruchnahme Dritter für sämtliche daraus resultierende Schäden schad- und klaglos.

13. Gebühren

13.1. Einmalige Gebühren

13.1.1. Systemkopplungsgebühren

Für die Erstinbetriebnahme der ISP-Anbindung stehen zwei Standorte zur Auswahl:

- Kelag-Zentrale: Die Anbindung in der Kelag Zentrale (Arnulfplatz 2, 9020 Klagenfurt) kostet einmalig netto 2.500,- € zuzüglich (zzgl.) externer Anbindungskosten (Patchkosten etc.); physikalische Schnittstelle: Optisches 1G oder 10G Ethernet.

- Digital Realty: Die Anbindung im Digital Realty in Wien (Louis-Häflinger-Gasse 10, 1210 Wien) kostet einmalig netto 2.500,- € zzgl. externer Anbindungskosten (Patchkosten/Cross-Connect Kosten etc.). Allfällige monatliche Anbindungskosten im Digital Realty sind vom ISP zu tragen.

13.1.2. Netzaktivierung

Die Kosten für die Aktivierung des Glasfaseranschlusses (NTU und notwendige Glasfaserinstallation) werden dem ISP in Rechnung gestellt. Die Gebühren sind in Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte geregelt.

13.2. Monatliche Layer-2 Datenverbindungsgebühren

Die Preise verstehen sich pro Layer-2 Kanal und Monat inkl. Backhaulkosten (exkl. Umsatzsteuer, USt.). Die Bandbreiten sind ohne Datenvolumenbeschränkung und werden in zwei Kundensegmente unterteilt: Privatkunden (Business to Consumer, B2C) und Geschäftskunden (Business to Business, B2B mit den Produkten B2B Basic und B2B Premium), wie in Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte ersichtlich.

Die Kelag behält sich das Recht vor, Preise für ihre Produkte und Dienstleistungen regional unterschiedlich festzulegen. Eine regionale Differenzierung der Preise kann insbesondere aufgrund sachlicher Gründe wie unterschiedlicher Netzentgelte, gesetzlicher Vorgaben, regionaler Kostenstrukturen oder marktbezogener Rahmenbedingungen erfolgen. Änderungen der regionalen Preisgestaltung erfolgen unter Einhaltung der gesetzlichen Informationspflichten und werden dem ISP rechtzeitig mitgeteilt.

13.3. Privat- und Geschäftskundenanschlüsse

Die Anschlüsse für Privat- und Geschäftskunden unterscheiden sich jeweils durch technische Parameter und den SLA. Privatkundenanschlüsse sind auf die private Nutzung beschränkt.

Im Sinne der Verfügbarkeit der Services, des Supports und der Kundenzufriedenheit sind Anschlüsse, die von der Kelag lediglich für Privatkunden entworfen wurden, grundsätzlich nicht für Geschäftskunden zugelassen. Der Vertrieb von Endkundenprodukten, die auf Privatkundenvorleistungsprodukten der Kelag basieren, an Geschäftskunden oder vorwiegend gewerblichen Nutzung ist unzulässig.

Als Geschäftskunden gelten unternehmerisch tätige natürliche oder juristische Personen im Sinne des Unternehmensgesetzbuches – UGB, Bundesgesetzblatt (BGBI) I 2005/120 in der jeweils geltenden Fassung sowie Behörden, öffentliche Unternehmen und sonstige Einrichtungen der hoheitlichen oder privatwirtschaftlichen Verwaltung. Eine vorwiegend gewerbliche Nutzung liegt vor, wenn mindestens eines der folgenden vier Kriterien erfüllt ist:

- der Kundenname eindeutig einen Firmennamen bezeichnet (z. B. XY GmbH, Gesellschaft mit beschränkter Haftung);
- die Kundenanschrift (Adresse) sich in einem (Firmen-) Gebäude ohne Privatwohnungen befindet;
- der Anschluss für Internet- oder WLAN-Zugänge (Wireless Local Access Network) für Drittfirmen zur Verfügung gestellt wird (z. B. Hotel mit WLAN-Service für Gäste);

- drei oder mehr Mitarbeiter eines Unternehmens den Anschluss für die tägliche Arbeit nutzen.

Unbeschadet der obenstehenden Regelungen ist ein Vertrieb von Endkundenprodukten, die auf Privatkundenvorleistungsprodukten der Kelag basieren, in folgenden Fällen ausnahmsweise auch gegenüber Geschäftskunden zulässig:

- bei einer ausschließlichen Home-Office-Nutzung bzw. Telearbeit des Endkundenprodukts durch Arbeitnehmer eines Geschäftskunden. Eine Home-Office Nutzung bzw. Telearbeit liegt vor, sofern die Endkundenprodukte ausschließlich zur Erbringung von Arbeitsleistungen durch Arbeitnehmer des Geschäftskunden in der Wohnung oder in einer sonstigen nicht zum Unternehmen des Geschäftskunden gehörenden Örtlichkeit erbracht werden (vgl § 2h AVRAG, Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz).
- sofern es sich bei den Geschäftskunden um Klein- und Kleinstunternehmen gemäß § 4 Z 66 TKG 2021 handelt sowie bei Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, sofern diese nicht ausdrücklich auf die Anwendung der ihnen gemäß TKG 2021 zustehenden Verbraucherrechte verzichtet haben.

Der ISP verpflichtet sich, ausschließlich solche Produkte an Geschäftskunden zu vertreiben, die von der Kelag ausdrücklich für die jeweilige Kundengruppe vorgesehen sind. Individuelle Sonderregelungen können ausschließlich durch schriftliche Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien getroffen werden. Zwingende gesetzliche Vorgaben haben Vorrang und berechtigen den ISP, die betreffenden Produkte auch solchen Geschäftskunden anzubieten, sofern dies gesetzlich erforderlich ist.

Geroutete IP (Internet Protocol)-Subnetze werden nur bei Geschäftskundenanschlüssen unterstützt. Die SLA für Privat- und Geschäftskunden sind dem Anhang 2 – Service Level Agreement zu entnehmen.

Bei vereinbarungswidrigem Vertrieb bzw. Nutzungshandlungen ist der ISP für einen der Kelag dadurch entstandenen Schaden voll ersetzungspflichtig. Dazu zählt insbesondere die Haftung für Nichterfüllungsschäden. Die Kelag ist daher berechtigt, dem ISP jene Preise bzw. Preisdifferenzen zu verrechnen, die auf die jeweilige vertraglich vorgesehene Kundengruppe zutreffen.

13.4. Rechnungslegung und Zahlungsverzug

Die Kelag legt monatlich im Nachhinein Rechnungen für die von der Kelag erbrachten Leistungen. Sämtliche Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsübermittlung zur Zahlung fällig. Für anteilig genutzte Services gemäß Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte zahlt der ISP die entsprechende anteilige Gebühr.

Bei Zahlungsverzug werden die der Kelag aus diesem Vertrag zustehenden Entgelte bzw. Gebühren zuzüglich USt. ab Fälligkeit mit bankmäßigen Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz berechnet. Der ISP hat ebenso Mahnspesen und die Kosten weiterer Betreibung zu bezahlen. Eine Aufrechnung mit Gegenansprüchen an die Kelag ist nicht zulässig.

13.5. Änderungen von Gebühren und Serviceparametern

13.5.1. Wertbeständigkeit

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass sämtliche Entgelte wertbeständig sind. Grundlage für die Berechnung der Wertbeständigkeit ist der von Statistik Austria jährlich veröffentlichte Verbraucherpreisindex (VPI) 2020, im Folgenden als Jahres-VPI bezeichnet. Eine Anpassung der Entgelte erfolgt jeweils zum 1. April eines Kalenderjahres. Als Ausgangsbasis gilt die endgültig veröffentlichte Indexzahl des Jahres-VPI für das Jahr des Vertragsabschlusses. Die Anpassung erfolgt auf Basis des Verhältnisses zwischen der Indexbasis und dem endgültig veröffentlichten Jahres-VPI. Es erfolgt eine vollständige Berücksichtigung der gesamten Veränderung – sowohl bei Steigerung als auch bei Senkung.

Auswirkungen, auf die mit „indexgesichert“ gekennzeichneten Entgelte:

- Bei einer Steigerung ist die Kelag berechtigt, die Entgelte ab April entsprechend anzupassen. Eine spätere Anpassung gilt nicht als Verzicht auf die Anpassung.
- Bei einer Senkung ist die Kelag verpflichtet, die Entgelte ab April entsprechend zu reduzieren.

Erfolgt eine Anpassung, wird die jeweils herangezogene Indexzahl zur neuen Basis für die nächste Anpassung. Erfolgt keine Anpassung, bleibt die bisherige Indexbasis bestehen. Über Entgeltanpassungen informiert die Kelag in schriftlicher Form.

13.5.2. Preis- und Produktanpassungen

Die Kelag kann die im Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte genannten Produktausprägungen und Preise entsprechend den Marktverhältnissen einmal jährlich anpassen. In diesem Fall gelten Anpassungen nur für Endkundenanschlüsse, die nach dem Stichtag der Anpassung durch den ISP vertrieben werden (Neukunden bzw. Neuanschaltungen). Vor der Anpassung bereits bestehende Endkundenanschlüsse (Bestandskunden) bleiben von der Anpassung der ursprünglichen Preise, Produkt- und Serviceparameter für zumindest 24 Monate ab jeweiliger Anschaltung unberührt und werden erst nach Zeitablauf auf die jeweiligen aktuellen Produkte und Preise angepasst. Sämtliche Anpassungen sind zur Wirksamkeit schriftlich von der Kelag unter Nennung eines Stichtages und einer angemessenen Reaktionsfrist dem ISP als Anhang zu übermitteln. Sollte der ISP der Produkt- und/oder Preisanziehung für Neuanschaltungen binnen 14 Tagen bzw. Bestandskunden nach Ablauf der 24-monatigen Frist nicht ausdrücklich schriftlich einlangend bei der Kelag zustimmen, entfällt die Leistungspflicht der Kelag für die von der Anpassung betroffenen Kunden.

Das Recht auf einseitige Preis- und Produktanpassung sowie auf Auflösung wegen nachträglicher (wirtschaftlicher) Unmöglichkeit, dem Wegfall der Geschäftsgrundlage, höherer Gewalt oder zwingenden gesetzlichen Vorgaben bleibt hiervon unberührt.

14. Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich vertrauliche Informationen geheim zu halten, ausschließlich für Zwecke dieses Vertrages zu verwenden und darüber hinaus dafür zu sorgen, dass Dritte von den vertraulichen Informationen keine Kenntnis erlangen.

Vertrauliche Informationen werden nur denjenigen Mitarbeitern der Vertragspartner und deren verbundenen Unternehmen sowie Erfüllungsgehilfen zugänglich gemacht, die an der Erfüllung des Vertrages nachweislich beteiligt sein werden oder sind, sowie jenen Gremien ihres Unternehmens, die die entsprechenden Informationen zur Prüfung des Vertrages benötigen.

Vertrauliche Informationen im Sinne dieses Vertrages umfassen alle technischen, wirtschaftlichen oder sonstigen Informationen, unabhängig davon, wie sie bezeichnet oder ob sie dokumentiert sind oder nicht, mit Ausnahme von:

- Informationen, die allgemein bekannt sind;
- Informationen, die eine Partei bereits rechtmäßig kannte, bevor sie sie von der anderen Partei erhielt;
- Informationen, die von einem Dritten stammen, ohne dass eine Geheimhaltungspflicht gegenüber diesem Dritten besteht. In diesem Fall darf die empfangende Partei dem Dritten nicht mitteilen, dass sie die gleiche Information auch von der anderen Partei erhalten hat.

Falls eine Partei auf Grund gesetzlicher Bestimmungen gezwungen ist, vertrauliche Informationen preiszugeben, muss sie die andere Partei, sofern zulässig, unverzüglich darüber informieren.

Der ISP darf vertrauliche Informationen an Dritte nur mit schriftlicher Zustimmung der Kelag weitergeben, es sei denn, er ist gesetzlich dazu verpflichtet. Die Weitergabe von Adressenlisten der Kelag durch den ISP an Dritte ist ohne schriftliche Genehmigung der Kelag nicht gestattet. Ausgenommen ist die Weitergabe an Vertragspartner des ISP, die diese Informationen ausschließlich für ihre Dienstleistungen für den ISP verwenden.

Die Geheimhaltungsverpflichtungen bestehen auch nach Beendigung dieses Vertrages fort. Bei Beendigung dieses Vertrages sind nach schriftlicher Aufforderung sämtliche in Papierform oder auf Datenträgern erhaltenen vertraulichen Informationen, angefertigte Kopien oder Abschriften, der im Wege der elektronischen Datenverarbeitung gespeicherten Daten binnen angemessener Frist zurückzustellen bzw. allenfalls zu vernichten.

15. Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich für personenbezogene Daten, die bei der Abwicklung und Durchführung dieses Vertrages verarbeitet werden, die jeweils anwendbaren nationalen und gemeinschaftsrechtlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Bestimmungen der DSGVO, des TKG 2021 sowie des Datenschutzgesetzes (DSG) in der jeweils geltenden Fassung einzuhalten.

Die Vertragspartner verpflichten sich, allfällige erforderliche datenschutzrechtliche Vereinbarungen, insbesondere Auftragsverarbeitungsverträge nach Art. 28 DSGVO, abzuschließen.

16. Haftungsbestimmungen

Die Vertragspartner haften, soweit gesetzlich zulässig und in diesem Vertrag nicht anders geregelt, nicht für Schäden, die auf leichte Fahrlässigkeit zurückzuführen sind, ausgenommen sind Personenschäden. Die Haftung aus diesem Vertrag für mittelbare Schäden, Folgeschäden und Gewinnentgang, ausgebliebene Einsparungen, sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist wechselseitig ausgeschlossen, soweit ein solcher Ausschluss rechtlich zulässig und wirksam ist.

17. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt umfasst unvorhersehbare und unvermeidbare Ereignisse, die die Vertragserfüllung vorübergehend unmöglich machen, wie z. B. Terroranschläge, Krieg, Unruhen, Blackouts, Streiks und behördliche Einschränkungen. Der betroffene Vertragspartner muss den anderen unverzüglich informieren. Während der Dauer der höheren Gewalt sind die vertraglichen Pflichten ausgesetzt. Bereits entstandene Zahlungsverpflichtungen bleiben bestehen. Beide Parteien bemühen sich, die Auswirkungen der höheren Gewalt zu minimieren. Dauert die höhere Gewalt länger als einen Monat, suchen die Parteien nach einer gemeinsamen Lösung.

18. Rechtsübergang und Weitergabe der Nutzungsrechte

Die Vertragspartner können den Vertrag jeweils auf verbundene Unternehmen (§ 189a Z. 8 UGB) übertragen. Für die Übertragung oder Abtretung von Rechten und Pflichten teilweise oder zur Gänze auf Dritte aus diesem Vertrag auf nicht verbundene Unternehmen ist die Zustimmung des anderen Vertragspartners erforderlich. Im Fall einer beabsichtigten Rechtsnachfolge werden sich die Vertragspartner gegenseitig unverzüglich informieren und verpflichten sich im Falle der Rechtsnachfolge, alle aus dem Vertrag entstehenden Rechte und Pflichten, auf ihre jeweiligen Rechtsnachfolger verbindlich zu übertragen.

Eine Weitergabe der Nutzungs- oder Gebrauchsrechte des ISP aus diesem Vertrag an Dritte, ist aus welchem Rechtsgrund auch immer nur nach schriftlicher Zustimmung der Kelag möglich.

19. Schriftform

Es bestehen keinerlei mündliche Nebenabreden. Soweit in diesem Vertrag nicht anders geregelt, bedürfen Änderungen, Ergänzungen des Vertrages sowie sonstige Erklärungen der Schriftform. Dies gilt auch für das Abgehen vom Formerfordernis der Schriftform.

20. Vertragsdauer und Kündigungsbestimmungen

Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft und gilt bis zum Ende des Folgejahres (Erstvertragslaufzeit). Während der Erstvertragslaufzeit verzichten die Vertragspartner wechselseitig auf das ordentliche Kündigungsrecht. Die Vertragsdauer verlängert sich jeweils nach Beendigung der (Erst-) Vertragslaufzeit automatisch um ein weiteres Jahr, sofern ein Vertragspartner den Vertrag nicht zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich kündigt (ordentliches Kündigungsrecht). Unbeschadet der ordentlichen Kündigung dieses Vertrages

bleiben die vertraglich geschuldeten Leistungen hinsichtlich bestehender Endkunden des ISP im Ausmaß ihrer vereinbarten Anschaltung, längstens jedoch zwei Jahre ab Ausspruch der Kündigung aufrecht.

Die Kelag informiert den ISP über allfällige Vertragslaufzeiten mit anderen Netzeigentümern. Endet eine Nutzungsvereinbarung zwischen einem Netzeigentümer und der Kelag oder beabsichtigt die Kelag den Betrieb eines Netzes – wenn auch nur teilweise – einzustellen, erlöschen die vertraglichen Ansprüche für diese Netzbereiche. Die Kelag hat den ISP unverzüglich nach Kenntniserlangung oder spätestens zwei Jahre vor regulärem Ablauf des jeweiligen Nutzungsvertrages bzw. einer geplanten Einstellung zu informieren. Kelag haftet nicht für drittverursachte Beendigungen der Nutzungsvereinbarungen.

21. Vorzeitige Beendigung des Vertrages

Beide Parteien können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen. Wichtige Gründe liegen insbesondere dann vor, wenn:

- der Vertragspartner trotz Fälligkeit und zweimaliger Mahnung mit Zahlungen im Verzug ist;
- der Vertragspartner die Vertragsbedingungen schwerwiegend verletzt und die Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Aufforderung beseitigt;
- der Vertragspartner eine Gefährdung der Netzintegrität trotz Aufforderung nicht beseitigt;
- der Vertragspartner Weisungen und Maßnahmen nicht umsetzt oder wiederholt dagegen verstößt;
- der Vertragspartner behördliche Auflagen oder gesetzliche Verpflichtungen nicht erfüllt, mit den Auswirkungen auf diesen Vertrag möglich sind und nicht nur geringfügig sind;
- der Vertragspartner ein sonstiges vertragswidriges Verhalten setzt, was eine weitere Zusammenarbeit unzumutbar erscheinen lässt.

22. Immaterialgüterrechte

Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche Marken-, Urheber-, Namens- und sonstigen Immaterialgüterrechte des anderen zu achten und soweit dieser Vertrag nicht anderes regelt, nicht ohne vorherige Zustimmung des anderen zu nutzen. Die Vertragspartner verpflichten sich das geistige Eigentum des anderen außer für die Zwecke dieses Vertrages selbst, nicht für eigene Zwecke zu verwenden oder eine Verwendung durch Dritte zu ermöglichen. Sämtliche Immaterialgüterrechte verbleiben im geistigen Eigentum der anderen Partei.

23. Gesetzliche oder regulatorische Anpassungen

Vertragsrechte und -pflichten werden an einschlägige Gesetze und Verordnungen angepasst, wobei das ökonomische Gleichgewicht gewahrt bleibt. Unwirksame Bestimmungen werden durch wirksame ersetzt, die dem Sinn und Zweck der ursprünglichen Bestimmung entsprechen.

24. Kommunikation

Alle Mitteilungen müssen schriftlich per Post oder per E-Mail erfolgen. Änderungen der Kontaktdaten sind unverzüglich mitzuteilen. Andernfalls gelten Mitteilungen an die zuletzt genannte Adresse als wirksam. Beide Parteien benennen Kontaktpersonen, die für die Koordination der technischen Umsetzung des Vertrages verantwortlich sind. Die Kontaktpersonen werden im Anhang 4 – Kontaktliste gesondert abgebildet.

25. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das jeweils sachlich zuständige Gericht in 9020 Klagenfurt am Wörthersee zuständig. Unbeschadet der Zuständigkeit ordentlicher Gerichte können die Vertragspartner im Streit- oder Beschwerdefall ein Schlichtungsverfahren gemäß § 205 TKG 2021 anstrengen. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen sowie des UN (United Nations)-Kaufrechts.

26. Schlussbestimmungen

Sämtliche Beilagen/Anhänge zu diesem Vertrag sind integrierter Bestandteil dieses Vertrages.

Alle mit der Vergebührung und Errichtung dieses Vertrages verbundenen notwendigen Kosten, insbesondere Kosten einer allfälligen rechtsfreundlichen Vertretung oder Beratung trägt jeder Vertragspartner für sich.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages rechtsunwirksam oder undurchführbar sein und werden, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen sind vielmehr durch solche wirksame und durchführbare zu ersetzen, die den unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen in rechtlicher, wirtschaftlicher und technischer Hinsicht möglichst nahekommen.

ANHANG 1: **PRODUKTAKTALOG & ENTGELTE**

Sofern für einzelne Gebiete keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden, gelten die nachstehenden Preise. Die angeführten Entgelte sind Nettopreise in Euro und gelten je aktiven Dienst (exkl. USt.).

PRIVATKUNDEN

Einmalige Aktivierungskosten je Privatkunde: 82,50 €

Monatliche Kosten je Privatkunde:	
300/150 Mbit/s (Megabit pro Sekunde)	29,50 €
500/250 Mbit/s	41,00 €
700/350 Mbit/s	56,00 €
1000/500 Mbit/s	84,00 €

Die angegebenen laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro NTU und pro Kunde. An eine NTU darf nur ein Kunde angeschlossen werden. Das zugehörige SLA ist in Anhang 2 – Service Level Agreement ersichtlich.

FIRMENKUNDEN

B2B Basic

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Ein Bandbreiten-Upgrade ist jederzeit möglich, ein Bandbreiten-Downgrade ist erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich.

Einmalige Aktivierungskosten je Firmenkunde: 165,50 €

Monatliche Kosten je Businesskunde Basic:	
300/200 Mbit/s	79,00 €
500/300 Mbit/s	119,00 €
750/400 Mbit/s	199,00 €
1000/600 Mbit/s	299,00 €

Die angegebenen laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro NTU und pro Kunde. An eine NTU darf nur ein Kunde angeschlossen werden. Das zugehörige SLA ist in Anhang 2 – Service Level Agreement ersichtlich.

B2B Premium

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Ein Bandbreiten-Upgrade ist jederzeit möglich, ein Bandbreiten-Downgrade ist erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich. Das Produkt B2B

Premium kann ausschließlich in ausgewählten Regionen angeboten werden, welche die Kelag bei Änderungen in schriftlicher Form an die ISP übermittelt.

Einmalige Aktivierungskosten je Firmenkunde: 165,50 €

Monatliche Kosten je Businesskunde Premium:	
300/300 Mbit/s	349,00 €
500/500 Mbit/s	479,00 €
750/750 Mbit/s	519,00 €
1000/1000 Mbit/s	669,00 €

Die angegebenen laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro NTU und pro Kunde. An eine NTU darf nur ein Kunde angeschlossen werden. Das zugehörige SLA ist in Anhang 2 – Service Level Agreement ersichtlich.

SONSTIGE ENTGELTE

Technikerleistungen vor Ort

Bei Störungen, die vom Kunden oder ISP verursacht wurden und auf Wunsch des ISP außerhalb der im Anhang 2 – Service Level Agreement vereinbarten Supportzeiten behoben werden gelten besondere Bedingungen: Sind aus den oben genannten Gründen Einsätze durch Techniker oder Partner der Kelag vor Ort nötig, werden folgende Stundensätze verrechnet:

Zeitfenster	Entgelt/Stunde
Mo. – Fr. 07:00 – 17:00	200,00 €
Mo. – Fr. 17:00 – 07:00 und Fr. 17:00 – Mo. 07:00 sowie an gesetzlichen Feiertagen	300,00 €

Zusätzlich kann eine Anfahrtspauschale in Höhe von 90,00 € erhoben werden.

Bereitstellung der NTU

Liegt der Grund für den Austausch einer NTU im Verantwortungsbereich des Endkunden (z. B. durch Beschädigung oder Rücksendung eines funktionsfähigen Geräts), wird ein Betrag von 100,00 € pro Gerät verrechnet.

Weitere Zusatzleistungen

Leistungen der Kelag, die nicht explizit in dieser Preisliste aufgeführt sind, werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet und gesondert in Rechnung gestellt.

ANHANG 2: SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

In diesem Dokument werden Art und Umfang der von der Kelag angebotenen Servicelevels beschrieben. Diese SLA gelten für die im Anhang 1 – Produktkatalog und Entgelte gelisteten Produkte.

SERVICE-ÜBERGABEPUNKTE

Um eine transparente und klar definierte Abgrenzung der Verantwortlichkeiten sicherzustellen, zeigt die nachfolgend angefügte Abbildung den Service-Übergabepunkt in Hinblick auf die Netzinfrastruktur und das Equipment. Die Kelag ist für die Bereitstellung und den Betrieb des vertraglich vereinbarten Services, wie in nachfolgender Abbildung ersichtlich, verantwortlich:

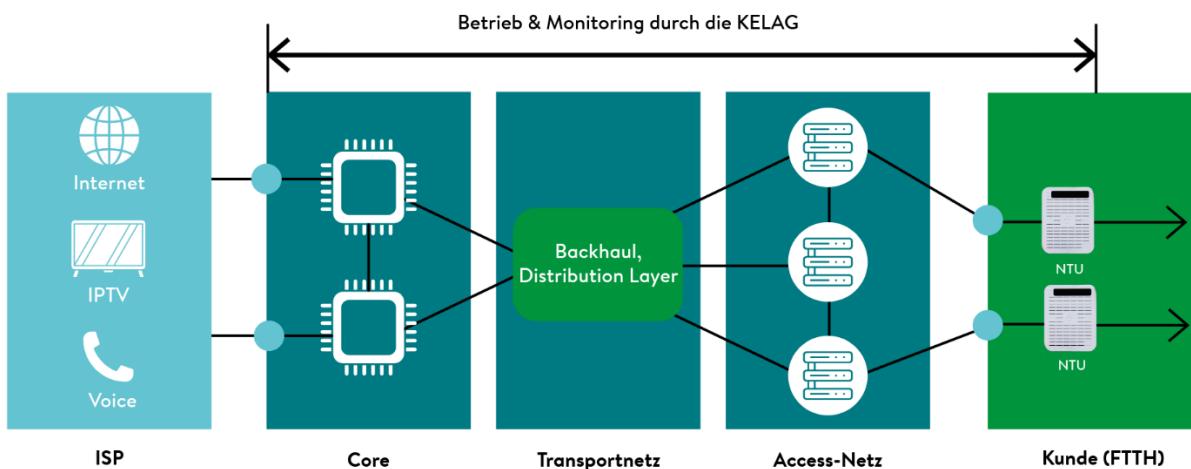


Abbildung 1: Service-Übergabepunkte

VERFÜGBARKEIT UND SERVICELEVEL

Die Kelag beseitigt unverzüglich Störungen der technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, soweit diese Störungen im Verantwortungsbereich der Kelag liegen.

Verfügbarkeit

Im Fehlerfall werden sämtliche Zeiten für die Diagnose und Fehlerbehebung zur Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen und auf Basis der nachstehenden Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \text{Beobachtungszeitraum} - \frac{\text{Störungsdauer im Beobachtungszeitraum}}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100 \%$$

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert der Gesamtbetriebszeit dargestellt und jährlich ermittelt. Bei Vertragsbeginn oder -ende innerhalb eines Quartals erfolgt eine anteilige Berechnung. Änderungen

auf Kundenwunsch führen zu einem neuen Beobachtungszeitraum. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Beobachtungszeitraum

Der Beobachtungszeitraum bezieht sich stets auf die Dauer von einem Jahr, beginnend mit dem Abschluss des SLA. Die Leistungen aus dem SLA sind nur dann gültig, wenn über den gesamten Beobachtungszeitraum ein aufrechtes Vertragsverhältnis besteht.

Störungsdauer im Beobachtungszeitraum

Die relevanten Ausfallzeiten zur Berechnung der Störungsdauer im Beobachtungszeitraum basieren auf den Zeitstempeln der Servicetickets, die erstellt werden.

Nicht verfügbare Zeiten

Folgende Zeiten zählen zu den nicht verfügbaren Zeiten und werden bei der Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle durch Notsituationen und höhere Gewalt, wie extreme Wetterbedingungen, Naturkatastrophen, Streiks, Krieg, Blackouts, Terror;
- die Zeit, die verstreicht, bis die Störung durch den ISP bei der Kelag gemeldet wird;
- Verzögerungen durch den ISP oder Kunden;
- Betriebsunterbrechungen im Zuge von Wartungsarbeiten, Netzerweiterungen oder Servicearbeiten an der Infrastruktur;
- Verstoß gegenüber den Mitwirkungspflichten (z. B. kein Zugang zu Räumlichkeiten);
- Handlungen, Fehler oder Unterlassungen des Kunden oder des ISP, sowie ihrer beauftragten Dritten oder Vertreter eines Dritten, die außerhalb der Kontrolle der Kelag liegen, wie etwa der Ausfall der Netzwerkinfrastruktur des ISP oder der Stromversorgung am betroffenen Standort.

LEISTUNGSMERKMALE DER SLA

PRIVAT

	Privat
Verfügbarkeit pro Jahr in %	Best Effort
Störungsmeldung im Portal	Mo. – So. von 00:00 – 24:00
Servicebereitschaft	Mo. – Do. von 07:00 – 17:00 und Fr. von 07:00 – 14:00
Reaktionszeit	< 12 h
Entstördauer	< Best Effort
Störungsdokumentation	Serviceticket

BUSINESS

	Business Basic	Business Premium*
Verfügbarkeit pro Jahr in %	99,5 %	99,9 %
Störungsmeldung im Portal	Mo. – So. von 00:00 – 24:00	
Servicebereitschaft	Mo. – Fr. 07:00 – 17:00	Mo. – So. 00:00 – 24:00
Reaktionszeit	< 8 h	< 4 h
Entstördauer	< 24 h (Ø 12 h)	< 8 h (Ø 4 h)
Eskalationsprozedur	Nächster Arbeitstag	
Störungsdokumentation	Serviceticket	

* Das SLA Business Premium ist an das Produkt Business Premium gekoppelt und gilt ausschließlich in ausgewählten Regionen, die die Kelag bei Änderungen in schriftlicher Form an die ISP übermittelt.

ERLÄUTERUNG DER BEGRIFFE

Störungsmeldung

Die Störungsmeldung wird täglich rund um die Uhr über das Serviceportal der Kelag angenommen. Servicetechniker sind an Werktagen (außer am 24. und 31. Dezember) von Montag bis Samstag, 7:00 bis 19:00 Uhr verfügbar. Zeiten außerhalb dieser Verfügbarkeit unterbrechen die Reaktionszeit und die Entstördauer (ausgenommen Business Premium).

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den ISP und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die Kelag. Diese Bestätigung erfolgt telefonisch oder elektronisch. Verzögerungen, die nicht von der Kelag zu vertreten sind, gelten als Fremdverzögerung.

Entstördauer

Die Entstördauer ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung und dem Abschluss der Störungsbehebung, bestätigt durch die Gutmeldung an den ISP.

Nur Störungen, die vom ISP gemeldet und von der Kelag behoben wurden, werden zur Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen. Fehler durch Stromausfälle oder defekte kundeneigene Einrichtungen werden nicht berücksichtigt.

Bei Störungen, die auf Wunsch des ISP außerhalb der vereinbarten Supportzeiten behoben werden, sowie bei Störungen, die vom Kunden oder ISP verursacht wurden, ist die Kelag berechtigt, die zur Entstörung erbrachten notwendigen und zweckentsprechenden Leistungen und Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Die Stundensätze werden aliquot je angefangener Viertelstunde verrechnet und sind dem Anhang 1 – Produkte und Entgelte zu entnehmen.

WARTUNG

Um die vereinbarte Servicequalität der Kelag gewährleisten zu können, ist eine regelmäßige geplante Wartung der eingesetzten Hard- und Software der Kelag und/oder deren Vertragspartner erforderlich.

Ein Wartungsfenster wird jeden Mittwoch von 01:00 bis 06:00 Uhr festgelegt. Unterbrechungen innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt. Alle betroffenen ISP werden zwei Wochen im Voraus per E-Mail verständigt. Dabei werden die ISP im Detail über den Zeitpunkt und die voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können von der Kelag zusätzliche Wartungsfenster beansprucht werden. Die Zeitspanne zwischen Ankündigung der Wartung und der Durchführung dieser, wird dadurch entsprechend verringert.

Wartungs- und Entstörungsleistungen werden in Rechnung gestellt, wenn der Fehler nicht im von der Kelag bereitgestellten Übertragungsweg liegt oder durch unsachgemäße Handlungen des ISP oder Kunden verursacht wurde.

ANHANG 3: TECHNISCHE BEILAGE

Dieses Dokument beschreibt die technischen Rahmenbedingungen für den Zugang zum Glasfaser-Netz der Kelag, deren verbundenen Unternehmen und/oder deren Partner im Rahmen des FTTH (Fiber to the Home)-Ausbaus. Die Kelag agiert als der Aktiv-Netzbetreiber und Anbieter von Dienstleistungen im Glasfasernetz und ist der Vertragspartner der Dienstanbieter.

ALLGEMEINES

Die Kelag stellt den ISP einen Layer-2-Zugang zur Verfügung, der es ermöglicht, Verbindungen zwischen dem ISP-Netz und den Endkundenanschlüssen im FTTH-Netz der Kelag zu realisieren. Der glasfaserbasierte Netzbereich reicht bis zur NTU beim Endkunden. Dort wird der Datenverkehr als Ethernet-Signal an den Endkundenanschluss übergeben.

Im Folgenden werden die Netzwerkinfrastruktur sowie die technische Gestaltung der netz- und endkundenseitigen Schnittstellen für Dienstanbieter beschrieben. Das Netzwerk basiert auf einem 3-Layer OAN-Konzept.

- **Layer-3:** Dienstanbieter umfassen ISP und andere Dienstanbieter, die sich im Internet Exchange an das offene Netzwerk anschließen. Der Kunde wählt aus dem Dienstleistungsangebot den Dienstleister aus.
- **Layer-2:** Die aktive Infrastruktur beinhaltet aktives Equipment, Software und Netzwerkkomponenten, die von der Kelag bereitgestellt und betrieben werden, um Breitbandverbindungen und andere Dienste mit sehr geringer Latenz bereitzustellen.
- **Layer-1:** Die physikalische bzw. passive Infrastruktur beinhaltet passives Equipment wie Kabelkanäle, Fasern, Anschlusskästen, die durch lokale Gesellschaften errichtet werden. Die Infrastruktur wird durch die Kelag oder ihre Vertragspartner betrieben, aber stehen nicht zwangsläufig im Eigentum der Kelag.

NETZWERKINFRASTRUKTUR

Dieses Kapitel beschreibt den Aufbau und die technischen Komponenten der Netzwerkinfrastruktur der Kelag, einschließlich Core-, Aggregations- und Access-Netz sowie der eingesetzten Transporttechnologien. Die nachfolgende Abbildung zeigt eine Übersicht der Netzwerkinfrastruktur:

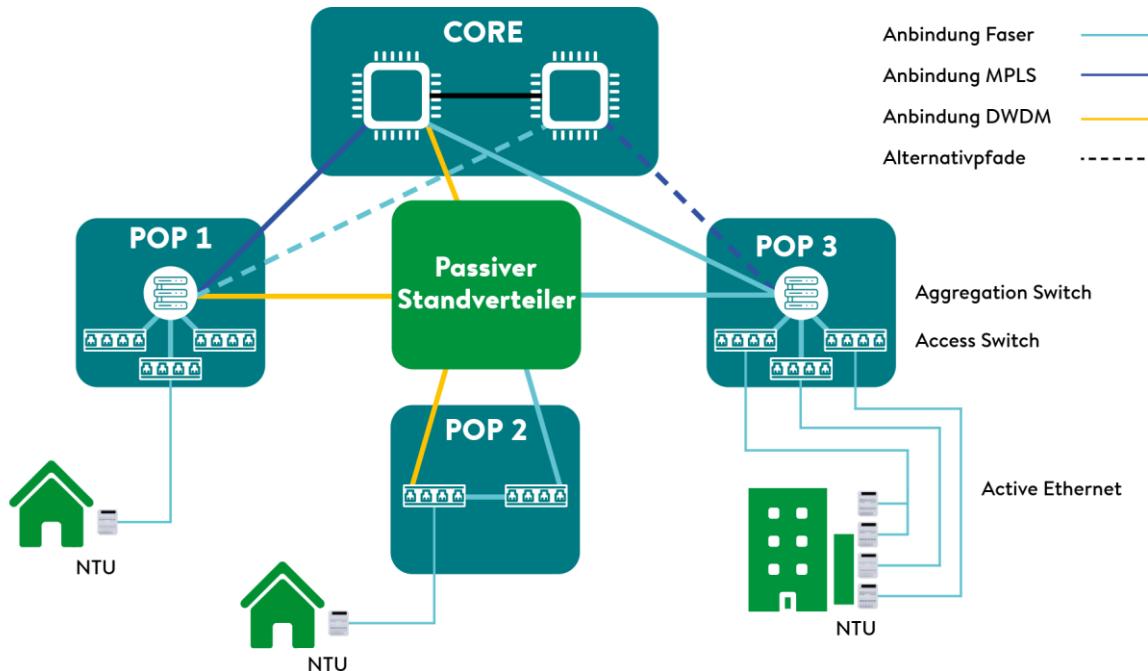


Abbildung 2: Kelag-Netzwerkinfrastruktur

Übersicht Core-Netzwerk

Das Core-Netzwerk der Kelag bildet die zentrale Transport- und Aggregationsebene des Gesamtsystems. Es besteht aus redundant ausgelegten Core-Routern, die in mehreren österreichischen Rechenzentren installiert sind. An diesen Standorten befinden sich auch die Übergabepunkte für die ISP, wahlweise mit 1 Gbit/s (Gigabit pro Sekunde) oder 10 Gbit/s Schnittstellen. Für die Nutzung dieser Übergabepunkte ist vom ISP auf eigene Kosten ein entsprechendes Housing-Agreement mit dem jeweiligen Rechenzentrumsbetreiber abzuschließen.

Die Anbindung der Core-Router an die Aggregationsknoten in den Ausbaugebieten erfolgt über den Kelag-Backbone, der auf einer Kombination mehrerer Transporttechnologien basiert. Je nach geografischen und betrieblichen Gegebenheiten kommen unterschiedliche Übertragungsmedien zum Einsatz:

- **MPLS (Multiprotocol Label Switching)-basiertes Transportnetz:** Die Kelag betreibt ein weiteres Glasfaser-Netzwerk basierend auf der Technologie MPLS. Dieses wird zur logischen Anbindung einzelner PoP oder Aggregationsknoten genutzt.
- **DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing)-Netz:** Die Kelag betreibt ein DWDM-Transportnetz, das für die Anbindung von Core- und Aggregationsstandorten eingesetzt wird. Über dieses Netz werden Glasfaserverbindungen mit hohen Übertragungskapazitäten bereitgestellt, die mehrere Wellenlängen pro Faser unterstützen.
- **Direkte Faserstrecken:** Wo verfügbar, werden dedizierte Glasfaserverbindungen zwischen Core- und Aggregationsstandorten eingesetzt, um minimale Latenz und maximale Redundanz sicherzustellen.

Die Kombination dieser Technologien ermöglicht einen mehrfach redundant ausgelegten Backbone mit geografischer und technischer Ausfallsicherheit. Die eingesetzte Transportlösung kann je nach technischer und wirtschaftlicher Situation angepasst werden, ohne dass die vertraglich zugesicherten Leistungsparameter beeinträchtigt werden.

Übersicht Aggregations- und Access-Netzwerk

Das Aggregationsnetz bildet die Verbindung zwischen Core-Netz und Access-Netz in den Ausbaugebieten. Es dient der Bündelung des Datenverkehrs mehrerer Access-Knoten und stellt die Anbindung an den Backbone sicher. Die Aggregationsknoten sind typischerweise in regionalen PoP (Point of Presence) installiert. Sie übernehmen die Terminierung der Access-Verbindungen und die Übergabe an das Core-Netz. Wo es die Netzstruktur zulässt, befinden sich Aggregations- und Access-Knoten im selben PoP. In Fällen, in denen dies aus topologischen oder infrastrukturellen Gründen nicht möglich ist, erfolgt die Verbindung über dedizierte Backhaul-Strecken auf Basis einer der oben genannten Anbindungsmöglichkeiten. Die Aggregationsknoten sind grundsätzlich über 10-Gigabit-Ethernet- oder höhere Schnittstellen an das Core-Netz angebunden. Sämtliche Anbindungen sind so ausgelegt, dass sie eine physische oder logische Redundanz gewährleisten. Dadurch kann der Verkehr beim Ausfall einzelner Komponenten oder Leitungsabschnitte über alternative Pfade weitergeführt werden.

Im Access-Netz wird eine Active-Ethernet-Architektur eingesetzt. Jeder Endkundenanschluss ist über eine eigene Glasfaser bis zu einem Access-Switch angebunden. Diese Access-Switches befinden sich in den jeweiligen Ausbaugebieten und sind über redundante Uplinks mit den Aggregationsknoten verbunden. Dadurch werden Punkt-zu-Punkt-Verbindungen zwischen der NTU beim Endkunden und dem jeweiligen ISP-Übergabepunkt bereitgestellt.

ÜBERGABEPUNKTE UND ISP-SCHNITTSTELLEN

Dieses Kapitel beschreibt die Übergabepunkte zwischen dem Kelag-Netz und ISP sowie die technischen Rahmenbedingungen der Schnittstellen. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Ende-zu-Ende-Sicht vom Endkundenanschluss bis zur ISP-Anbindung einschließlich der relevanten Netzebenen.

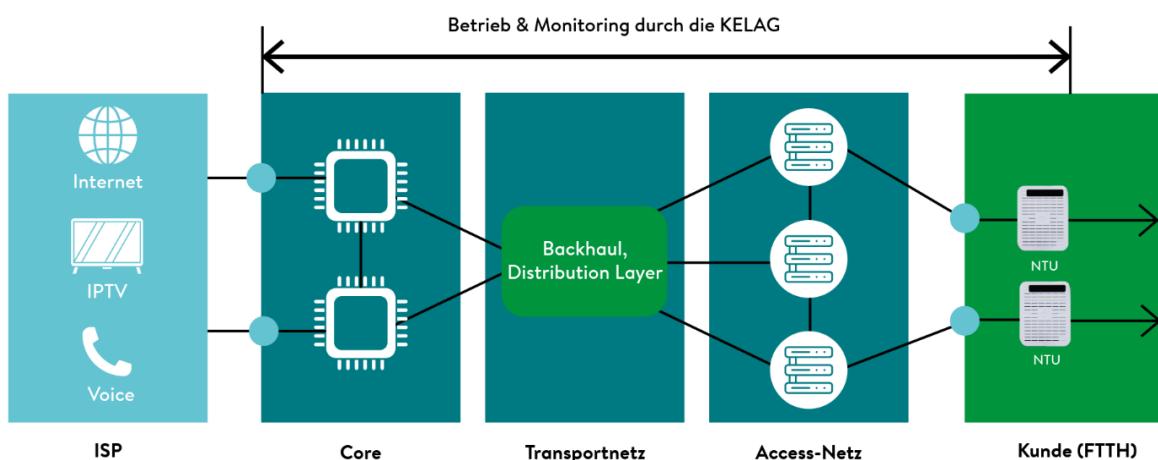


Abbildung 3: Ende-zu-Ende-Sicht vom Endkundenanschluss bis zur ISP-Anbindung inkl. Netzebenen

Übergabepunkte für ISP

Der Serviceübergabepunkt des FTTH-Netzes zum ISP erfolgt im Rechenzentrum der Kelag in Klagenfurt oder im Digital Realty in Wien. Zur physischen Übergabe dienen optische Stecker für Cross-Connects zwischen dem ISP und der Kelag. Die Bereitstellung der Cross-Connects und damit auch die Entgeltpflicht gegenüber dem Rechenzentrum liegt in der Verantwortung des ISP.

An beiden Standorten stehen redundante Anbindungsmöglichkeiten zur Verfügung. Der ISP kann dabei zwischen folgenden Varianten wählen:

- einfache oder doppelte Anbindung in Wien,
- einfache oder doppelte Anbindung in Klagenfurt oder
- je eine Anbindung in Wien und Klagenfurt (geografisch redundant).

Folgende Spezifikationen werden für die Anbindung unterstützt und können vom ISP gewählt werden:

Typ	Beschreibung
1000Base-LX	Singlemode Duplex, 1310 nm
10GBase-LR	Singlemode Duplex, 1310 nm
10G-BiDi	1310/1270 nm

Die Kelag überwacht die Auslastung dieser Schnittstellen laufend. Sobald eine durchschnittliche Auslastung von 60 % der verfügbaren Bandbreite über einen längeren Zeitraum erreicht wird, informiert die Kelag den ISP proaktiv, um ein rechtzeitiges Bandbreitenupgrade oder eine zusätzliche Schnittstelle abzustimmen.

Class Of Service (CoS)

Das FTTH-Netz unterstützt mehrere CoS-Stufen, um unterschiedliche Verkehrstypen mit angepasster Priorisierung transportieren zu können. Die Werte in der nachfolgenden Tabelle stellen technische Zielgrößen für die jeweiligen Verkehrsklassen dar und dienen der Orientierung hinsichtlich Latenz, Jitter (in ms, Millisekunden) und Paketverlustparameter innerhalb des aktiven Netzes der Kelag.

Standard-Internetverkehr (High-Speed Interconnect, HSI) wird grundsätzlich als Best-Effort-Traffic ohne priorisierte Behandlung transportiert. Die Einhaltung der Qualitätsparameter für priorisierten Datenverkehr erfolgt durch entsprechende Priorisierungs- und Queuing-Mechanismen im aktiven Netz. Wird der Datenverkehr vom ISP an der Übergabeschnittstelle gemäß den vereinbarten CoS-Markierungen klassifiziert, wird dieser innerhalb des Netzes mit den definierten Prioritätsstufen transportiert. Voraussetzung hierfür ist, dass an der zentralen Übergabeschnittstelle zwischen Core und ISP ausreichende Bandbreite zur Verfügung steht und der markierte Datenverkehr den in der nachstehenden Tabelle genannten Qualitätsparametern entspricht. Nicht markierter oder außerhalb der definierten Parameter liegender Verkehr wird als Standard-Traffic im Best-Effort-Verfahren weitergeleitet.

CoS	Typische Nutzung	Latenz [ms]	Jitter [ms]	Paketverlust [%]
Voice	VoIP (Voice over IP), SIP (Session Initiation Protocol)-Verkehr	≤ 50	≤ 1	≤ 0.01
Video	IPTV (Internet Protocol Television), Videokonferenzen	≤ 50	≤ 5	≤ 0.001
Business Services	Layer-2-Services, Unternehmens-VPN (virtuelles privates Netzwerk)	≤ 100	≤ 5	≤ 0.01
Management	Netzwerkmanagement, Monitoring	≤ 100	≤ 10	≤ 0.05
Internet/Default	Standard-Internetverkehr	n. a.	n. a.	n. a.

ISP-ONBOARDING

Onboarding Netzwerk

Das technische Onboarding des ISP erfolgt innerhalb von 30 Werktagen nach Vertragsabschluss. Dieses beinhaltet die physische Anbindung an einen der oben definierten Übergabepunkte (Klagenfurt oder Wien), die Inbetriebnahme und Konfiguration der Übergabeschnittstellen sowie die Einschulung in die eingesetzten Service-Provisionierungssysteme.

Der ISP hat die erforderlichen Mitwirkungshandlungen zeitgerecht zu erbringen, um den fristgerechten Abschluss des Onboardings zu gewährleisten.

Onboarding Service-Plattformen

Die Bereitstellung und Verwaltung der Layer-2-Dienste wird gebietsbezogen durch die zuständigen Layer-2-Provider FiberEins und VX Fiber durchgeführt. Je Versorgungsgebiet bzw. PoP ist genau ein Provider verantwortlich, ein Mischbetrieb innerhalb eines PoP findet nicht statt.

Für die Servicebuchung und -verwaltung werden BSS (Business Support Systems)/OSS (Operations Support Systems)-Plattformen bereitgestellt. Die Plattform eCommerce wird von VX Fiber bereitgestellt, die Plattform XSQ von FiberEins. Über diese Systeme kann der ISP die von der Kelag angebotenen Endkunden-Services automatisiert provisionieren und verwalten. Beide Plattformen sind in die Verrechnungsprozesse zwischen der Kelag und ISP integriert und stellen Ticketsysteme für die operative Kommunikation bereit.

Im Rahmen des Onboardings erhalten die ISP eine Abfragelogik in Form einer Web-Oberfläche. Damit kann für jede Anschlussadresse bzw. Anschlusskennung der verantwortliche Layer-2-Provider und die zugehörige Plattform ermittelt werden.

Buchungen und Anpassungen sind ausschließlich über das jeweilige Interface des zugeordneten ISP vorzunehmen. Änderungen der Gebietszuordnung werden den ISP rechtzeitig mitgeteilt. Der ISP hat

die erforderlichen Mitwirkungshandlungen zeitgerecht zu erbringen, um den fristgerechten Abschluss des Onboardings zu gewährleisten.

ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN ISP UND DER KELAG

Bestellung und Bereitstellung

Bestellungen erfolgen über das bereitgestellte Portal bzw. die API des zuständigen Layer-2-Providers. Der ISP übermittelt die erforderlichen technischen und administrativen Parameter vollständig und korrekt. Die physische Kopplung an das Glasfasernetz der Kelag wird vom ISP durch Beauftragung der Cross-Connects hergestellt und ist zum vereinbarten Testtermin bereitzustellen. Nach technischer Freigabe erfolgen die Provisionierung und Aktivierung.

Betrieb und Serviceerbringung

Die Kelag betreibt die aktive Netzinfrastruktur, der ISP erbringt die Endkundendienste und ist der erste Ansprechpartner für Supportanfragen der Kunden. Das Order-Fulfillment erfolgt automatisiert durch Zuweisung des jeweiligen Service-Profilis in der bereitgestellten Serviceplattform. Dem ISP stehen Statusinformationen in Echtzeit über das Portal bzw. die API (Application Programming Interface) zur Verfügung, einschließlich Erreichbarkeit der NTU und Portzuständen.

NTU

Die Diensteinbindung erfolgt an der NTU des Endkunden auf einer 1000Base-T-Schnittstelle (RJ45). Die Portkonfiguration kann untagged (Access) oder tagged (Trunk) gemäß den vereinbarten Layer-2-Spezifikationen betrieben werden. Planbare Änderungen werden vorab angekündigt und nach Möglichkeit innerhalb definierter Wartungsfenster durchgeführt.

Erstinstallation und Austausch von Endkundengeräten

Erfolgt die Erstinstallation gemeinsam mit der Montage einer OTO (Optical Termination Outlet)-Dose, wird die NTU durch die Kelag oder einen von ihr beauftragten Dienstleister vor Ort installiert. Stellt der ISP nach Erstdiagnose fest, dass eine NTU auszutauschen ist, wird der Austausch über ein Ticket veranlasst. Ersatzgeräte werden an den Endkunden versandt und die Installation erfolgt grundsätzlich durch den Endkunden. Falls der Endkunde nicht in der Lage ist, die Installation selbst vorzunehmen, kann der ISP einen Vor-Ort-Einsatz beauftragen. Die anfallenden Kosten werden dem ISP verrechnet. Gründe und Ergebnisse von Vor-Ort-Einsätzen sind zu dokumentieren. Liegt der Austauschgrund in der Sphäre des Endkunden, zum Beispiel bei Beschädigung oder bei Rücksendung eines funktionsfähigen Geräts, sind die Gerätekosten vom ISP zu ersetzen. Auf Verlangen sind ausgetauschte Geräte an die Kelag zu retournieren. Die Versandkosten trägt die Kelag.

Störungsmanagement und Eskalation

Störungen werden ausschließlich über die integrierten Ticketsysteme gemeldet und bearbeitet. Vor Ticketeröffnung führt der ISP eine Erstdiagnose durch und dokumentiert die Ergebnisse. Die Kontaktaufnahme erfolgt über die in der nachstehenden Tabelle definierten Kanäle. Die Kelag reagiert auf

beauftragte Entstörungen gemäß den vereinbarten SLA (siehe Anhang 2 – Service Level Agreement). Reaktions- und Wiederherstellungszeiten richten sich nach der jeweils betroffenen Serviceklasse.

Kanal	Kontakt	Zweck/ Einsatzbereich	Erreichbarkeit
XSQ-Ticket	kelag.fibereins.com	Störungsmeldung, NTU-Tausch	24/7
eCommerce- Ticket	auth.eu1.vxfiber.com	Störungsmeldung, NTU-Tausch	24/7
E-Mail	connect-technik @kelag.at	Standardanfragen, Rückmeldungen	24/7
Telefon innerhalb der ordentlichen Betriebszeiten	+43 525 1102	Technischer Kontakt während der ordentlichen Betriebszeiten	Mo. – Do. 07:00 – 17:00 Uhr Fr. 07:00 – 14:00 Uhr
Telefon außerhalb der ordentlichen Betriebszeiten	+43 525 1103	Bereitschaftsdienst	Außerhalb der ordentlichen Betriebs- zeiten

Rückfragen zu Tickets sind innerhalb der vorgegebenen Fristen zu beantworten. Tickets ohne Rückmeldung innerhalb von 10 Werktagen werden von der Kelag geschlossen. Eskalationen erfolgen entlang der hinterlegten Eskalationskette und werden im Ticket nachvollziehbar dokumentiert.

Der Störungsdienst der Kelag dient nur bei Themen betreffend die Anbindung des ISPs an das Kelag OAN-Netz, nicht jedoch zur Einmeldung von Endkundenproblemen.

ANHANG 4: KONTAKTLISTE

KELAG-CONNECT

Allgemein und Vertrieb

Kontaktperson	Telefon	E-Mail
Roland Rogger	+43 463 525 1447	isp.support@kelag.at

Order-Entry-Point und Störungsmeldung

Folgende Kontaktdaten sind vom ISP ausschließlich für Service-Buchungen sowie Störungsmeldungen anzuwenden.

Über	E-Mail/Telefon	Betriebszeit
XSQ-Ticket API	kelag.fibereins.com openaccess-bss.kelag.at/v1/isp/redoc	7/24/365
ECommerce-Ticket API	auth.eu1.vxfiber.com api.eu1.vxfiber.com/docs	7/24/365

Kelag Kontaktdaten

Der Störungsdienst der Kelag dient nur bei Themen, die die Anbindung des ISP an das Kelag Glasfaser-Netz betreffen und nicht zur Einmeldung von Endkundenstörungen.

Kanal	E-Mail/Telefon	Zweck/Einsatzbereich	Erreichbarkeit
E-Mail	connect-technik @kelag.at	Standardanfragen, Rückmeldungen	24/7
Telefon innerhalb der ordentlichen Betriebszeiten	+43 525 1102	Technischer Kontakt während der ordentli- chen Betriebszeiten	Mo. – Do. 07:00 – 17:00 Uhr Fr. 07:00 – 14:00 Uhr
Telefon außerhalb der ordentlichen Betriebszeiten	+43 525 1103	Bereitschaftsdienst	Außerhalb der ordentlichen Betriebs- zeiten

Eskalation

Eskalations- stufe	Kontaktperson	Telefon	E-Mail
1	Theresa Steinwender	+ 43 676 8780 1029	theresa.steinwender@kelag.at
2	Andreas Mederer	+ 43 676 8780 1089	andreas.mederer@kelag.at
3	Norbert Klappacher	+ 43 676 8780 1431	norbert.klappacher@kelag.at

Seite 1 von 2

ISP

Die folgenden Kontaktdaten des ISP sind zu befüllen und an die Kelag zu retournieren.

Allgemein und Vertrieb

Kontaktperson	Telefon	E-Mail
(Allgemein)		
(Vertrieb)		
(Technik)		

Notifications

Über	E-Mail
Adresslisten	
Order Notifications	
Störungen	
Wartungen	

ANHANG 5: ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

ABKÜRZUNGEN

API	Application Programming Interface
AVRAG	Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
BEP	Building Entry Point
BGBI	Bundesgesetzblatt
BSS	Business Support Systems
CoS	Class of Service
DDoS	Distributed Denial of Service
DSG	Datenschutzgesetz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
FTTB	Fiber to the Building
FTTH	Fiber to the Home
FTTP	Fiber to the Premise
Gbit/s	Gigabit pro Sekunde
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HSI	High-Speed Interconnect
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol Television
ISP	Internet-Service-Provider
LAP	Local Access Point
LWL	Lichtwellenleiter
Mbit/s	Megabit pro Sekunde
MPLS	Multiprotocol Label Switching
ms	Millisekunden
NTU	Network Termination Unit
OAID	Open Access ID
OAN	Open Access Network

OSI	Open Systems Interconnection
OSS	Operations Support Systems
OTO-Dose	Optical Termination Outlet-Dose
PoP	Point of Presence
SLA	Service Level Agreement
SIP	Session Initiation Protocol
TKG	Telekommunikationsgesetz
UGB	Unternehmensgesetzbuch
UN	United Nations
Ust.	Umsatzsteuer
VoIP	Voice over Internet Protocol
VLAN	Virtual Local Area Network
VPI	Verbraucherpreisindex
VPN	Virtual Private Network
WAP	Wholesale Access Point
WLAN	Wireless Local Access Network
zzgl.	zuzüglich

BEGRIFFE

Aktivierung	Der Prozess, bei dem der Kunde vom ISP oder der Kelag freigeschalten wird. Nach diesem (letzten) Schritt kann der Kunde mit Glasfaser surfen.
Aktivierungsentgelt	Das Entgelt, das für die erstmalige Freischaltung des Kunden von der Kelag beim ISP eingehoben wird (siehe Anhang 3 – Technische Beilage)
Ausbau	Die Phase, in der die Kelag die Detailplanung sowie die Bauausschreibung durchführt und der Glasfaserausbau stattfindet.
Ausbaugebiete	Die Gebiete, die durch die Kelag mit Glasfaser erschlossen werden. Die aktuellen Ausbauregionen sind auf kelag.at/glasfaser-verfuegbarkeit ersichtlich.
BEP	Der Building Entry Point beschreibt den Gebäudeeintrittspunkt, der von den Kunden im Gebäudeinneren montiert wird und worin die Techniker die Glasfaser verspleißen.
Beschwerde	Ein Vorfall oder ein Problem, das der Kelag gemeldet wurde.

Distribution Switch	Aktive Netzkomponente, in einem Verteilerraum, die als Teil des Netzes eine Anzahl von Kelag Nutzern über einen oder mehrere Access Switches verbindet. Der Verteilerraum kann in einem Gebäude untergebracht sein oder einem eigenen Gebäude realisiert werden.
Endkunde	Der Kunde, der die angebotenen Services verwendet
Endkundenvertrag	Vereinbarung bezüglich Diensterbringung zwischen dem ISP und dessen Endkunden
FTTH	Mit dieser Anbindung endet die Glasfaser bei der Netzabschlussdose im Haus oder der Wohnung. Dabei wird die Glasfaser von der Kelag bis zur Grundstücksgrenze verlegt wird. Die Verlegung auf dem eigenen Grundstück und im Objekt erfolgt in Einfamilienhäusern durch den Kunden selbst. Bei Mehrparteienhäusern nimmt die Kelag bei ausreichendem Interesse Kontakt mit der Hausverwaltung auf und stimmt die Verlegung auf dem Grundstück und im Haus ab.
Gebäude LAN	Das Kommunikationsnetz in einem (privaten) Gebäude, das mit dem Kelag-Netz verbunden ist.
Glasfaser-Infrastruktur	Darunter versteht man das gesamte physische und technische Netzwerk, das für die Datenübertragung über Glasfaserkabel notwendig ist und als Grundlage für digitale Kommunikation dient.
Herstellung	Der Prozess, bei dem der Kunde von der Kelag bzw. der zuständigen Baufirma physisch an das Glasfasernetz angeschlossen wird (Einblasen und Spleißen).
ISP	Der Provider, mit dem der Kunde über die hergestellte Glasfaser-Infrastruktur das Internet nutzen kann.
Glasfasernetz	Es umfasst das derzeit bestehende als auch zukünftig zu errichtende Glasfasernetz der Kelag, einschließlich den dafür erforderlichen Anlagen und Glasfasernetze Dritter, die von der Kelag betrieben werden. Es besteht einerseits aus den jeweiligen regionalen FTTH-, FTTP (Fiber to the Premise)- sowie FTTB (Fiber to the Building)-Netzen, andererseits aus den jeweiligen Backhaul-Verbindungen zu den Service-Übergabepunkten, über die die Kelag aufgrund gesonderter Vereinbarungen mit den jeweiligen Eigentümern der passiven Glasfaserinfrastruktur verfügberechtigt ist und für welche keine gesonderten Vereinbarungen mit anderen Aktivnetzbetreibern getroffen wurden.
Layer-1	Die physikalische bzw. passive Infrastruktur beinhaltet passives Equipment wie Kabelkanäle, Fasern, Anschlusskästen, die durch lokale Gesellschaften errichtet werden. Die Infrastruktur wird durch die Kelag oder ihre Vertragspartner betrieben, aber stehen nicht zwangsläufig im Eigentum der Kelag.

Layer-2	Der Teil der Netzfunktionalität, in dem die Kelag eine Anzahl von VLAN (Virtual Local Area Network) pro ISP zur Verfügung stellt. Gemeint ist der Teil der Netzfunktionalität, der auf dem Layer-2 des OSI (Open Systems Interconnection)-Modells basiert.
Layer-3	Gemeint ist der Teil der Netzfunktionalität, der auf Layer-3 des OSI-Modells basiert bzw. die Routing Funktionalität beinhaltet.
Leerverrohrung	Beschreibt eine Speedpipe, in die die Glasfaser eingeblasen wird
NTU	Die Network Termination Unit wird von den Technikern mitgebracht und mittels Patchkabel mit dem Building Entry Point (BEP) bzw. mit der OTO-Dose verbunden. Die NTU wandelt die Lichtsignale in elektrische Signale um.
OAN	OAN steht für Open Access Network. Es handelt sich um ein offenes, neutrales Glasfasernetz. Alle Internet Service Provider (ISP) können dieses Netz gleichberechtigt nutzen, um ihre eigenen Dienste anzubieten. Die ISPs übernehmen dabei die Kundenbeziehung und die Servicebereitstellung.
OAID oder Anschluss ID	Die Open Access ID (OAID) oder Anschluss-ID ist eine 8-stellige Nummer, die den Kunden von der Kelag zur Verfügung gestellt wird. Sie dient als Identifikation des physikalischen Glasfaseranschlusses. Die OAID wird den Kunden per E-Mail zugeschickt, nachdem die Vor-Ort-Begehung erfolgt ist. Mit der ID kann der Kunde einen Vertrag mit einem ISP abschließen.
OTO-Dose inkl. Inhouse Kabel	Die Optical Termination Outlet Dose gibt den Kunden die Option Glasfaser vom BEP aus zu verlängern. Das Inhouse-Kabel ist ein LWL (Lichtwellenleiter)-Kabel.
Take-Rate	Die erforderliche Mindestbestellquote in Prozent, die darüber entscheidet, ob der Glasfaserausbau in einer Region stattfindet (= Verhältnis von bestellten Anschlüssen und bestellbaren Anschlüssen).
Verbundene Unternehmen	Zwei oder mehrere Unternehmen innerhalb einer Gruppe, wobei eine Gruppe das Mutterunternehmen und alle Tochterunternehmen bilden (§ 189a Z 8 UGB).
Verfügbarkeit	Der Prozentsatz zwischen der Zeit ohne Unterbrechungen des Service und der Gesamtzeit auf der Basis von Kalendermonaten
Verkehrsübergabepunkt	Der Verkehrsübergabepunkt ist die Netzverbindung zwischen der Kelag und dem ISP. Das kann einerseits am zentralen Kelag Switch (Intexion) oder an einem dezentralen Kelag Switch sein.
Vorvermarktung	Die Phase, in der die Kelag Bestellungen in einer Region sammelt, um eine zuvor definierte Take-Rate zu erreichen. Nur durch das Erreichen der Take-Rate gestaltet sich der Ausbau in der Region als wirtschaftlich und kann somit umgesetzt werden.