

Standardangebot aktive Vorleistungsebene lt. BBA2030 OpenNet Call 1, illwerke vkw, Stand Jänner 2026



= breitbandbuero.gv.at



Rahmenvertrag Standardangebot für den Zugang auf der aktiven Vorleistungsebene für Netzinfrastruktur die im Zuge des Förderprogramms BBA2030 OpenNet Call 1 im Fördergebiet Bregenzerwald in den Gemeinden Langenegg, Lingenau, Reuthe, Hittisau, Doren, Sulzberg und Schwarzenberg errichtet wurde

Gegenstand dieses Rahmenvertrags Standardangebot ist die Regelung des Zugangs auf der aktiven Vorleistungsebene für Netzinfrastruktur, errichtet im Zuge des Förderprogramms BBA2030 OpenNet Call 1 im Fördergebiet Bregenzerwald in den Gemeinden Langenegg, Lingenau, Reuthe, Hittisau, Doren, Sulzberg und Schwarzenberg

der illwerke vkw AG, Weidachstraße 6, 6900 Bregenz („**illwerke vkw**“)

durch Serviceprovider („**SP**“) als Anbieter von Kommunikationsdiensten im Sinne von § 4 Ziffer 4 TKG 2021.

- SP und illwerke vkw nachfolgend einzeln auch „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“ –

Inhalt

Rahmenvertrag

1.	Definitionen	3
2.	Vertragsgegenstand	3
3.	Vertragsstruktur und Geltungsrangfolge	3
4.	Leistungserbringung durch illwerke vkw	4
5.	Leistungserbringung durch Anbieter von Kommunikationsdiensten	4
6.	Gemeinsame Marketingmaßnahmen	5
7.	Änderung von Leistungen und Entgelte	5
8.	Hauptkontakt und Stellvertreter	6
9.	Netzintegrität	6
10.	Die Zahlungsbedingungen	6
11.	Sicherheitsleistung	7
12.	Nutzungsrechte	8
13.	Haftungsbeschränkung	8
14.	Vertraulichkeit	8
15.	Höhere Gewalt	9
16.	Datenschutz	10
17.	Vertragsdauer und Kündigungsfristen	10
18.	Außerordentliche Kündigung	10
19.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	11
20.	Schlussbestimmungen	11

Anlage 1 - Leistungsbeschreibungen zur Nutzung des Kommunikationsnetzes

1.	Zusätzliche Definitionen zum Rahmenvertrag	12
2.	Leistung	12
3.	Endkundenabschlusspunkt	12
4.	Verkehrsübergabepunkt NNI	12
5.	Allgemeine technische Betriebsparameter	13
6.	Spezielle Prozesse	14

Anlage 2 - Entgelte

1.	Aktiver Teilnehmeranschluss – Layer 2	15
2.	Aktiver Teilnehmeranschluss – Layer 2 Verkehrsübergabepunkt	15
3.	SLA	15
4.	Allgemeine Entgeltsätze	16

Anlage 3 - Service Level Agreement

1.	Geltungsbereich	17
2.	Service Levels	17
3.	Verfügbarkeit	18
4.	Begriffsbestimmungen	19
5.	Wartungen	20
6.	Störungsmeldungen	20
7.	Sonstiger Support	21

Anlage 4 - Kontakte

1.	Schlüsselpersonen illwerke vkw	22
2.	Schlüsselpersonen SP	23

1. Definitionen

- 1.1 Bereitsteller: bedeutet illwerke vkw im Sinne von § 4 Ziffer 16 Telekommunikationsgesetz.
- 1.2 Endkundenvertrag: bedeutet einen zwischen SP und einem Endkunden abgeschlossenen Vertrag über einen Kommunikationsdienst.
- 1.3 Telekommunikationsgesetz: österreichisches Telekommunikationsgesetz in der geltenden Fassung, in der Folge „TKG“.
- 1.4 Kommunikationsdienst: bedeutet eine Dienstleistung im Sinne von § 4 Ziffer 4 TKG.
- 1.5 Kommunikationsnetz: bedeutet ein elektronisches Übertragungssystem im Sinne von § 4 Ziffern 1 und 2 („Netz mit sehr hoher Kapazität“) TKG.
- 1.6 Zugangspunkt: bedeutet jenen Punkt im Sinne von Artikel 2 Nummer 11 der Gigabit-Infrastrukturverordnung (EU) 2024/1309.
- 1.7 Verkehrsübergabepunkt: Punkt der Netzwerkübergabe von illwerke vkw an SP
- 1.8 FTTx Netzwerk: bedeutet ein Glasfasernetzwerk mit Endkundenanschlusspunkt entweder in der Nutzungseinheit (FTTH/FTTP), im Gebäude (FTTB) oder beim Verteiler (FTTC).
- 1.9 Endkunden: Sind Endnutzer gemäß §4 Ziffer 14 TKG.
- 1.10 Privat-Endkunden: Endkunden die Verbraucher gemäß §4 Ziffer 15 TKG sowie gemäß §1 Ziffer 1.2. Konsumentenschutzgesetz sind.
- 1.11 Business-Endkunde: Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 illwerke vkw ist Bereitsteller eines Kommunikationsnetzes auf Basis von FTTx. illwerke vkw betreibt und kontrolliert dieses auf der physischen Ebene (passives Netz) und auf der Übertragungsebene (aktives Netz). SP ist ein Anbieter eines öffentlichen Kommunikationsdienstes. Die Parteien beabsichtigen mit diesem Vertrag, die Zusammenarbeit der Parteien zur Nutzung des Kommunikationsnetzes durch SP zu regeln. SP erhält dadurch die Möglichkeit, seinen Endkunden Kommunikationsdienste anbieten zu können.
- 2.2 In diesem Vertrag über die Nutzung eines Kommunikationsnetzes („Vertrag“) nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen zählen nicht zum Vertragsgegenstand.

3. Vertragsstruktur und Geltungsrangfolge

- 3.1 Soweit sich nicht aus dem Regelungskontext im Einzelfall eindeutig etwas anderes ergibt, umfassen Bezugnahmen auf den „Vertrag“ dieses Dokument und seine Anlagen.
- 3.2 Im Falle eines Widerspruchs zwischen Bestimmungen der verschiedenen Vertragsdokumente gilt die nachfolgend dargestellte Reihenfolge in absteigender Geltung:
 - I. dieses Vertragsdokument als solches
 - II. Anlage 1 - Leistungsbeschreibungen zur Nutzung des Kommunikationsnetzes
 - III. Anlage 2 - Entgelte
 - IV. Anlage 3 - Service Level Agreement
 - V. Anlage 4 - Kontakte
- 3.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien finden keine Anwendung.

4. Leistungserbringung durch illwerke vkw

- 4.1 illwerke vkw räumt SP ein nicht exklusives Nutzungsrecht an seinem Kommunikationsnetz ein. illwerke vkw verpflichtet sich, ein den Leistungsbeschreibungen und dem Service Level Agreement entsprechendes Maß an Netzverfügbarkeit sicherzustellen. illwerke vkw stellt weiters sicher, dass die elektronische Übertragung von Daten vom Zugangspunkt beim Endkunden bis zu den von den Parteien gemeinsam festgelegten Verkehrsübergabepunkten gewährleistet ist.
- 4.2 Dieser Vertrag betrifft das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses von illwerke vkw errichtete Kommunikationsnetz. Allfällige, im freien Ermessen von illwerke vkw liegende, Erweiterungen des Kommunikationsnetzes werden automatisch in den Vertrag mit aufgenommen. Eine aktuelle Liste möglicher Endkunden-Anschlusspunkte wird SP von illwerke vkw übermittelt. Künftig sollen Endkunden-Anschlusspunkte über ein Webportal abrufbar sein.
- 4.3 Sofern SP eigene Anlagen und Systeme in Räumlichkeiten (beispielsweise POP) der illwerke vkw betreibt, behandelt illwerke vkw diese Anlagen mit größtmöglicher Schonung und wahrt dabei die Interessen von SP. illwerke vkw wird SP bei Bedarf bei Arbeiten an dessen Einrichtungen gegen Entgelt unterstützen.
- 4.4 Hinsichtlich der technischen Spezifikationen für das Kommunikationsnetz gelten die Leistungsbeschreibungen in den Anlagen 2a und 2b als verbindlich vereinbart.
- 4.5 illwerke vkw versteht die Zusammenarbeit mit SP als gemeinsamen Auftrag, die Leistungserbringung von Produkten und Dienstleistungen für Endkunden, soweit dies technisch und kommerziell vertretbar ist, in möglichst ungetrübter Nutzbarkeit für diese umzusetzen. illwerke vkw wird daher stets danach trachten, seinen Beitrag, diesem gemeinsamen Auftrag entsprechend, zu leisten.

5. Leistungserbringung durch Anbieter von Kommunikationsdiensten

- 5.1 SP verpflichtet sich, seinen Kommunikationsdienst im Rahmen des von illwerke vkw zur Verfügung gestellten Kommunikationsnetzes öffentlich anzubieten. Dies erfolgt auf Grundlage der Bedingungen, welche in den Leistungsbeschreibungen, Entgelte und den betrieblichen Regelungen in der jeweils geltenden Fassung beschrieben sind. Die Vertragsbindung, die Betreuung, der Support, das Beschwerdemanagement sowie die Rechnungsstellung, gegenüber seinen Endkunden obliegt SP.
- 5.2 SP verpflichtet sich, bei Inanspruchnahme der Nutzung des Kommunikationsnetzes die dafür vereinbarten Entgelte an illwerke vkw zu entrichten.
- 5.3 SP stellt sicher, dass die aktiven Teilnehmeranschlüsse entsprechend der Klassifizierung Privat-Endkunde bzw. Business-Endkunde angeboten werden. Produkte für Privat-Endkunden dürfen Business-Endkunden nicht angeboten werden.
Darüber hinaus ist es SP untersagt pro Teilnehmeranschluss mehr als einen Teilnehmer zu versorgen.
- 5.4 SP übermittelt die für den Zugang zum Kommunikationsnetz notwendigen Anschlussinformationen an illwerke vkw. Bei Änderungen erfolgt ebenso eine Information von SP an illwerke vkw.
- 5.5 SP informiert illwerke vkw über die für Endkunden angebotenen Kommunikationsdienste und der dazugehörigen Service Level Agreements. SP erklärt sich bereit, seine Kommunikationsdienste für Endkunden zu beschreiben und aktuell zu halten und illwerke vkw die entsprechenden Links, zur Veröffentlichung auf dem Portal der illwerke vkw, zu übermitteln.
- 5.6 Etwaige Kosten der Anpassung von Prozessen, IT-Systemen und technischen Einrichtungen auf Seiten von SP sind von SP selbst zu tragen.

- 5.7 Sämtliche Kosten im Zusammenhang mit der Anbindung von SP an den Verkehrsübergabepunkt fallen in den Verantwortungsbereich von SP. Allfällige Installationen oder Adaptionen von Komponenten nach dem Zugangspunkt beim Endkunden in Richtung desselben, fallen jedenfalls nicht in den Verantwortungsbereich von illwerke vkw.
- 5.8 SP versteht die Zusammenarbeit mit illwerke vkw als gemeinsamen Auftrag, die Leistungserbringung von Produkten und Dienstleistungen für Endkunden, soweit dies technisch und kommerziell vertretbar ist, in möglichst ungetrübter Nutzbarkeit für diese umzusetzen. SP wird daher stets danach trachten, seinen Beitrag, diesem gemeinsamen Auftrag entsprechend, zu leisten.

6. Gemeinsame Marketingmaßnahmen

- 6.1 Beide Parteien stellen gegenseitig ihren Markennamen, ihr Logo und Marketingunterlagen für Marketingaktivitäten zur Verfügung. Die Parteien stimmen sich vor der Platzierung schriftlich ab, damit über dieselbe Einvernehmen herrscht.
- 6.2 Beide Parteien beteiligen sich nach Absprache an gemeinsam vereinbarten Marketingaktivitäten.
- 6.3 SP verpflichtet sich, in Kommunikations- und Werbemaßnahmen, sowie bei den angebotenen Produkten den Zusatz „Glasfaser der vkw“ oder einen anderen vereinbarten Zusatz gut ersichtlich anzuführen, wenn die Aufwände dafür organisatorisch und kommerziell vertret- und zumutbar sind.
- 6.4 SP kann illwerke vkw über künftigen Ausbaubedarf und Kundenanschlusswünsche informieren und mithelfen, neue Anschlussbestellungen für den künftigen möglichen Ausbau zu generieren. Sollte illwerke vkw in diesen Regionen eine Vorvermarktung aufsetzen, wird SP diese tatkräftig unterstützen, sofern die Aufwände dafür organisatorisch und kommerziell vertret- und zumutbar sind und den Eigeninteressen SPs in anderen Geschäftsfeldern nicht grob entgegenstehen. illwerke vkw wird diese Bedarfe prüfen, ein Anspruch auf Durchführung des Ausbaus durch illwerke vkw besteht nicht.

7. Änderung von Leistungen und Entgelte

- 7.1 Die Leistungsbeschreibungen und die Entgelte bilden einen integrierenden Bestandteil zu diesem Vertrag. Die Entgelte verstehen sich zuzüglich gesetzlich geltender Umsatzsteuer.
- 7.2 illwerke vkw hat das Recht, in unregelmäßigen Abständen, Anpassungen bei Leistungen und Entgelten nach Maßgabe technischer oder betrieblicher Anforderungen unter Beachtung einer Vorankündigungsfrist von zumindest einem Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats vorzunehmen. Im Falle von für den Endkunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen im Sinne des §133 (4) TKG, erhöht sich diese Frist auf mindestens vier Monate. Entgeltänderungen sind anwendbar auf Endkundenverträge, die neu abgeschlossen werden und solche, welche zum Zeitpunkt der Entgeltänderung seit mindestens bereits 24 Monaten für Privat-Endkunden oder 36 Monaten für Business-Endkunden in Kraft sind bzw. sobald sie diese Laufzeit von 24 Monaten für Privat-Endkunden oder 36 Monaten für Business-Endkunden überschreiten. Indexanpassungen sind von dieser Regelung ausgenommen.
- 7.3 illwerke vkw kann für unterschiedliche Teile des Kommunikationsnetzes individuelle Entgelte festsetzen.
- 7.4 Die jeweils geltende Leistungsbeschreibung und Entgelte werden elektronisch durch illwerke vkw bereitgestellt.

- 7.5 Alle vereinbarten Entgelte sind nach dem, von der „Statistik Austria Bundesanstalt Statistik Österreich“ verlautbarten, Index „VPI 2020“ wertgesichert. Sollte dieser Index nicht mehr verlautbart werden, so gilt der an seine Stelle tretende Index. illwerke vkw ist bei Steigerungen berechtigt, die Entgelte im selben Verhältnis anzupassen, in dem sich der Indexwert verändert hat. Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt jährlich jeweils im Nachhinein frühestens per 01.04. eines Kalenderjahres, wobei die für den Monat Dezember des Vorjahres verlautbarte Indexzahl als Vergleichswert für die Anpassung herangezogen wird. Im Falle einer Anpassung dient der, für die Anpassung herangezogene, Vergleichs-Indexwert als Ausgangsbasis für die darauf folgende Anpassung. Die erste Wertanpassung kann erstmals 6 Monate nach Abschluss dieses Vertrages erfolgen.

8. Hauptkontakt und Stellvertreter

- 8.1 Die Parteien benennen in der Anlage „Kontakte“ „Schlüsselpersonen“, eine Hauptkontakteperson und einen Stellvertreter, die berechtigt sind, rechtswirksame Erklärungen in Bezug auf die operative Vertragsabwicklung abzugeben. Darüberhinausgehende Erklärungen, die den Inhalt und Bestand des Vertrages als solches berühren, bedürfen der Entscheidung der vertretungsberechtigten Organe der Parteien.

9. Netzintegrität

- 9.1 Beide Parteien sind verpflichtet, ihre Produkte derart zu gestalten, dass das jeweils andere Netz, insbesondere die Netzintegrität, sowie sonstige Einrichtungen nicht gefährdet werden. illwerke vkw kann im Verdachtsfall eine entsprechende Prüfung durchführen und gegebenenfalls Netzwerkmanagementmaßnahmen treffen, um etwaigen Schaden hintan zu halten sowie gesetzliche Verpflichtungen entsprechend erfüllen zu können. In Fällen, in denen eine Beeinträchtigung des Netzes von illwerke vkw entsteht, kann illwerke vkw nach Abwägung der erforderlichen und gelindesten Maßnahmen, die technisch notwendig und wirtschaftlich vertretbar sind, die vertragsgegenständliche Leistung einschränken sowie nach vorheriger Absprache, außer bei Gefahr in Verzug, sperren und in weiterer Folge einstellen.

10. Die Zahlungsbedingungen

- 10.1 Die Rechnungstellung erfolgt durch illwerke vkw im Verlauf eines Kalendermonats über den vorhergehenden Kalendermonat. Im Laufe des Vormonats begonnene Verträge mit Endkunden werden anteilig abgerechnet.
- 10.2 Zahlungsansprüche von illwerke vkw werden binnen dreißig (30) Tagen nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig und sind an illwerke vkw zu entrichten. Als Rechnungseingang gilt der dritte (3.) Tag nach dem Rechnungsdatum, es sei denn, SP weist einen späteren Zugang der Rechnung nach.
- 10.3 Weicht der Rechnungsbetrag von dem von SP errechneten Betrag wesentlich ab, so kann SP gegen die Rechnung Einspruch erheben. Der in der Rechnung enthaltene Betrag ist unabhängig davon fristgemäß zu bezahlen. Eine allfällige Abweichung ist dem rechnungslegenden Vereinbarungspartner in Form eines Einspruches innerhalb von 4 Wochen nach Rechnungserhalt schriftlich mitzuteilen. Erfolgt kein Einspruch innerhalb dieser Frist, so gilt die Rechnung als angenommen.
- 10.4 Ein Einspruch hat jedenfalls zu enthalten: (i) das Rechnungsdatum, den Leistungszeitraum und die Rechnungsnummer, (ii) den Grund der Beanstandung, (iii) den detaillierten Nachweis der Beanstandung sowie (iv) den strittigen Betrag. Sind die vorstehenden Angaben im Einspruch nicht enthalten, so liegt kein Einspruch im Sinne dieser Bestimmung vor.

- 10.5 Nach Eingang des Einspruchs ist illwerke vkw verpflichtet, binnen 4 Wochen die Divergenz zwischen den in Diskussion stehenden Beträgen zu erklären, oder den strittigen Differenzbetrag zu refundieren.
- 10.6 SP kommt in Zahlungsverzug, wenn eine fällige und einredefreie Forderung illwerke vkw nicht mit Eintritt der Fälligkeit bezahlt wird. Bei Zahlungsverzug ist illwerke vkw berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von neunkommazwei (9,2) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz geltend zu machen.
- 10.7 Wenn SP mit der Zahlung von Entgelten oder einem wesentlichen Teil der Entgelte über drei aufeinander folgende Monate im Verzug ist, kann illwerke vkw die Erbringung der Leistungen unterbrechen oder diesen Vertrag kündigen und verschuldensunabhängig die Zahlung von Schadenersatz verlangen, die sofort zur Gänze fällig ist und die einem Pauschalbetrag in Höhe von der Hälfte der Entgelte entspricht, die bis zur frühestmöglichen Beendigung dieses Vertrages gemäß § 10 von SP zu bezahlen sind. Die Geltendmachung von darüberhinausgehendem Schadenersatz wird dadurch nicht ausgeschlossen.

11. Sicherheitsleistung

- 11.1 illwerke vkw ist berechtigt, vom jeweils Entgelt schuldenden Vertragspartner SP eine Sicherheitsleistung zu fordern, wenn ein negatives Ergebnis einer Bonitätsprüfung besteht oder es bereits in der Vergangenheit nachweislich zu Zahlungsausfällen oder Zahlungsschwierigkeiten gekommen ist.

Eine Sicherheitsleistung kann nach Betriebsstart des SP gefordert werden. Die Höhe der Sicherheitsleistung ist im ersten Jahr mit dem prognostizierten Dreimonatsumsatzsaldo begrenzt. Nach Ablauf des ersten Jahres kann maximal der durchschnittliche Dreimonatsumsatzsaldo der letzten vier Quartale als Höhe der Sicherheitsleistung verlangt werden.

Die Höhe der Sicherheitsleistung wird quartalsweise entsprechend dieser Regelung angepasst.

Nach Wahl der Partei, von der die Sicherheitsleistung zu erlegen ist, sind folgende Alternativen zur Erlegung einer Sicherheitsleistung möglich:

- Akonto-Zahlung oder
- Bankgarantie oder
- Patronatserklärung.

Die Leistung einer Sicherheit hat binnen 14 Tagen nach einer diesbezüglichen schriftlichen Aufforderung durch den aufgeforderten Vertragspartner zu erfolgen. Wird die Sicherheitsleistung nicht oder nicht ordnungsgemäß binnen 14 Tagen erbracht, so ist eine Nachfrist von sieben Tagen zu setzen. Wird die Sicherheit nicht binnen dieser Nachfrist gelegt, so kann eine außerordentliche Kündigung erfolgen.

Der Empfänger der Sicherheitsleistung ist jederzeit berechtigt, diese zur Gänze oder teilweise zurückzustellen. Der Empfänger der Sicherheitsleistung ist nach jeder Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet, die Sicherheitsleistung in jenem Umfang, als diese nicht zur Deckung berechtigten Ansprüchen herangezogen wurde, binnen zwei Wochen ab rechtswirksamer Beendigung zurückzustellen.

12. Nutzungsrechte

- 12.1 Soweit nicht in diesem Vertrag ausdrücklich schriftlich vereinbart, bleibt das gesamte zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages bei einer der Parteien vorhandene Geistige Eigentum, insbesondere alle zu diesem Zeitpunkt innegehabten, entwickelten oder lizenzierten Schutzrechte sowie deren Änderungen, Bearbeitungen oder Weiterentwicklungen („*Vorbestehende Rechte*“) bei der jeweiligen Partei, ohne dass die jeweils andere Partei Rechte, Lizenzen oder andere Rechtspositionen daran erwirbt. Gleches gilt für Geistiges Eigentum, welches erst während der Laufzeit, aber unabhängig von diesem Vertrag von einer Partei erworben, entwickelt oder lizenziert wird.

13. Haftungsbeschränkung

- 13.1 illwerke vkw haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 13.2 In allen anderen Fällen haftet illwerke vkw nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung SP regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von illwerke vkw ist in diesen Fällen auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt, dabei für alle Schadensfälle kumuliert maximal auf einen Betrag in Höhe von 50 (fünfzig) Prozent der unter diesem Vertrag vereinbarten Jahres-Entgeltsumme der benutzten Leistungen pro Kalenderjahr. Die unbeschränkte Haftung nach Ziffer 13.1 bleibt hiervon unberührt.
- 13.3 Außer in den in Ziffer 13.1 bezeichneten Fällen haftet illwerke vkw insbesondere nicht für indirekte/mittelbare Schäden oder Folgeschäden einschließlich eines etwaigen entgangenen Gewinns von SP.
- 13.4 Ziffer 3 gilt auch zugunsten der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von illwerke vkw.

14. Vertraulichkeit

- 14.1 „Vertrauliche Informationen“ einer Partei sind alle nicht öffentlichen Informationen, insbesondere zu wettbewerbsrelevantem Know-how, als vertraulich gekennzeichnete oder sonst auf Grundlage eines objektiven Empfängerhorizonts als vertraulich erkennbare Informationen, sowie Geschäftsgeheimnisse. Zu den Vertraulichen Informationen zählen auch Kundendaten sowie die Bedingungen und der Inhalt dieses Vertrages. Zu den Vertraulichen Informationen gehören auch solche Informationen, die im Zuge eines „Reverse Engineerings“ gewonnen werden.
- 14.2 Die Parteien werden ihnen im Zuge der Vertragsanbahnung und -durchführung bekanntwährende Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei
- vertraulich behandeln und ausschließlich zur Vertragsdurchführung verwenden;
 - Arbeitnehmern und Dritten nicht offenlegen oder zugänglich machen, außer soweit dies für die Vertragsdurchführung zwingend erforderlich ist (*need-to-know*) und nur wenn diese Arbeitnehmer oder Dritte zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden; und
 - durch angemessene und geeignete Maßnahmen gegen den Zugriff durch unberechtigte Personen schützen (z.B. Zugangskontrolle, Verschlüsselung).
- 14.3 Ziff. 14.2 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die
- eine Partei von Dritten rechtmäßig, insbesondere ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat oder erhält;

- b) bei Vertragsschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die in diesem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen allgemein bekannt werden;
 - c) bei einer Partei bereits vor Aufnahme der Geschäftsbeziehungen vorhanden waren und keiner Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen; oder
 - d) durch eine Partei unabhängig entwickelt werden.
- 14.4 Ferner sind die Parteien zur Verwendung und Offenlegung Vertraulicher Informationen berechtigt, soweit sie hierzu gesetzlich oder behördlich verpflichtet sind. In einem solchen Fall wird die betreffende Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich über Umfang und Grundlage der Verwendung oder Offenlegung informieren. Eine Offenlegung Vertraulicher Informationen ist auch professionellen Beratern gegenüber gestattet, sofern sie zur Berufsverschwiegenheit verpflichtet sind.
- 14.5 Ziff. 14 gilt auf unbestimmte Zeit auch über die Beendigung dieses Vertrages hinaus.

15. Höhere Gewalt

- 15.1 Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit, um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegende Ereignis, durch das sie ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen gehindert wird, einschließlich Feuerschäden, Überschwemmungen, Streiks, pandemische Ereignisse und rechtmäßiger Aussperrungen sowie behördliche Verfügungen. Im Hinblick auf Epidemien oder Pandemien gilt das gleichermaßen für Verzögerungen aufgrund von behördlich oder staatlich (gleichgültig aus welchem Land) veranlassten Maßnahmen (bspw. behördliche Verfügungen oder sonstige öffentlich rechtliche Beschränkungen, wie Export, Import etc.) oder illwerke vkw- bzw. SP-intern betreffende Umstände (bspw. Krankheit oder Verdachtsfälle von illwerke vkw- oder SP-Mitarbeitern etc.) oder aufgrund nachvollziehbarer durch illwerke vkw oder SP veranlasster und aufgrund höherer Gewalt im vorstehenden Sinne bedingter Maßnahmen (bspw. Schließung von Standorten, Absage von Terminen etc.).
- 15.2 Versorgungsschwierigkeiten und andere Leistungsstörungen auf Seiten von Subunternehmern gelten nur dann als höhere Gewalt, wenn der Subunternehmer seinerseits durch ein Ereignis gemäß Ziffer 15.1 an der Erbringung der ihm obliegenden Leistung gehindert ist.
- 15.3 Die betroffene Partei wird der anderen Vertragspartei unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzeigen und sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen so weit wie möglich zu beschränken. Keine Partei ist zur Tragung von Mehrkosten zur Vermeidung oder Verringerung einer Verzögerung aus den vorgenannten Umständen verpflichtet. Soweit eine Partei zur Vermeidung und Verringerung von Verzögerungen potenzielle Maßnahmen sieht, hat sie diese der anderen Partei anzuzeigen. Über eine Ausführung dieser und über die konkrete Kostentragung ist so dann zeitnah eine Vereinbarung herbeizuführen. Vor einer solchen Vereinbarung ist illwerke vkw nicht zur Ausführung, SP nicht zur Annahme einer solchen Maßnahme verpflichtet.

- 15.4 Im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt, welches selbst, oder deren Aus- und/oder Folgewirkung nach allgemeiner Lebenserfahrung länger als 90 Tage andauert, ist die andere Partei berechtigt, der betroffenen Partei schriftlich die Kündigung dieses Vertrags zu erklären, sofern das Ereignis oder aber deren Aus- und/oder Folgewirkung weiterhin besteht, und zwar mit Wirksamkeit von dem Datum, das in der Kündigung anzugeben ist. Dieses Datum darf nicht früher als 30 Tage nach Eintritt des Ereignisses höherer Gewalt liegen. Wird dieser Vertrag nicht zur Gänze gekündigt, so werden die Parteien seine angemessene Anpassung verhandeln.

16. Datenschutz

- 16.1 Die Parteien verpflichten sich, die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.
- 16.2 Soweit illwerke vkw im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag von SP verarbeitet, erfolgt dies nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags. Im Verhältnis zu illwerke vkw trägt SP die alleinige Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten und die Erfüllung der Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts, insbesondere die ordnungsgemäße Information Betroffener (Art. 12 ff. DSGVO).
- 16.3 SP stellt illwerke vkw von sämtlichen Forderungen und behördlichen Maßnahmen und Sanktionen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten vollumfänglich frei, außer soweit illwerke vkw die unzulässige Verarbeitung alleine zu vertreten und entgegen den Weisungen von SP vorgenommen hat. Die Haftung von SP schließt den Ersatz angemessener Kosten der Rechtsverteidigung ein. Alle weiteren Ansprüche und Rechte von illwerke vkw bleiben unberührt.

17. Vertragsdauer und Kündigungsfristen

- 17.1 Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, mindestens jedoch auf 36 (sechzehnunddreißig) Monate („initiale Laufzeit“) und kann frühestens unter Einhaltung einer 12 (zwölf) monatigen Kündigungsfrist zum Ende der initialen Laufzeit schriftlich gekündigt werden.
- 17.2 Nach der initialen Laufzeit verlängert sich die Laufzeit automatisch um jeweils 12 (zwölf) Monate („Verlängerungszeitraum“) und kann von jeder Partei unter Einhaltung einer 6 (sechs) monatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Verlängerungszeitraumes gekündigt werden.

18. Außerordentliche Kündigung

- 18.1 Die Vertragsparteien sind berechtigt, die vorzeitige Kündigung des gegenständlichen Vertrags aus wichtigem Grund zu erklären. Ein wichtiger Grund sind alle jene Ereignisse/Verhaltensweisen, die – unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange der anderen Vertragspartei – die Fortsetzung des Vertrags unzumutbar machen.
- 18.2 Ein außerordentlicher Grund zur Kündigung liegt insbesondere vor, wenn eine Partei wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag verletzt hat und diese Pflichtverletzung trotz schriftlicher Aufforderung und nach zweimaliger angemessener Terminsetzung nicht beseitigt hat.
- 18.3 Im Übrigen finden die gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf die außerordentliche Kündigung Anwendung.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 19.1 Dieser Vertrag sowie alle sich daraus ergebenden oder damit sonst in Zusammenhang stehenden Ansprüche und Rechte unterliegen dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen. Das UN-Kaufrecht (UNCITRAL-Kaufrechtsübereinkommen) ist ausgeschlossen.
- 19.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das zuständige Gericht in Feldkirch.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, bedürfen Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 20.2 Soweit dieser Vertrag Schriftform vorsieht, ist diese nur durch Übermittlung einer unterzeichneten Erklärung im Original gewahrt.
- 20.3 SP kann nur mit unstreitigen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Ansprüchen aus diesem Vertrag gegenüber illwerke vkw aufrechnen und nur aufgrund solcher Ansprüche von einem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch zu machen.
- 20.4 Die Parteien dürfen Ansprüche oder Rechte aus diesem Vertrag nur mit Zustimmung der anderen Partei abtreten oder übertragen.
- 20.5 Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt für unbeabsichtigte Regelungslücken.

SP

illwerke vkw

Ort / Datum

Ort / Datum

Name / Unterschrift / Stempel

Name / Unterschrift / Stempel

Anlage 1

Leistungsbeschreibungen zur Nutzung des Kommunikationsnetzes

1. Zusätzliche Definitionen zum Rahmenvertrag

- 1.1 SP: „Serviceprovider“: Anbieter einen Kommunikationsdienstes auf Layer 3
- 1.2 OTO: „Optical Termination Outlet“: Glasfaser-Anschlussdose beim Endkunden
- 1.3 ONT: „Optical Network Terminal“: aktiver Netzabschluss beim Endkunden zur Umwandlung von optischen in elektrische Signale (230VAC Spannungsanschluss beim Endkunden notwendig)
- 1.4 OLT: „Optical Line Terminal“: Aggregationsgerät (Switch) von illwerke vkw, welcher die Teilnehmeranschlüsse im POP zusammenfasst
- 1.5 NNI: „Network to Network Interface“: Verkehrsübergabepunkt illwerke vkw zum SP
- 1.6 XGS-PON: Übertragungstechnologie im Kommunikationsnetz auf 10G-Basis

2. Leistung

- 2.1 illwerke vkw bietet ein aktives Vorleistungsprodukt in Form eines Layer-2-Dienstes mit mehreren Bandbreitenprofilen (Download/Upload) an. Der SP kann für jeden seiner Endkunden zwischen den angebotenen Bandbreitenprofilen auswählen.
- 2.2 Der SP bestellt und wählt die Bandbreitenprofile seiner Endkunden selbstständig in einem von illwerke vkw zur Verfügung gestellten elektronischen Tool (Weblösung) aus. Neben Bestellungen werden auch Profiländerungen und Kündigungen der Leistungen über das Tool, das auch über eine entsprechende Programmierschnittstelle (API) verfügt, durchgeführt.
- 2.3 illwerke vkw verschaltet den Layer-2-Dienst entsprechend der konfigurierten Profile vom Endkundenabschlusspunkt (ONT) bis zum Verkehrsübergabepunkt (NNI).

3. Endkundenabschlusspunkt

- 3.1 illwerke vkw stellt dem SP ein Verzeichnis mit betriebsbereiten Endkundenanschlüssen elektronisch abrufbar zur Verfügung.
- 3.2 illwerke vkw installiert und betreibt beim Endkunden entweder ein ONT oder stellt den Endkundenanschluss ohne ONT (ONTless) in Form einer Glasfaser mit entsprechender XGS-PON Konfiguration bereit.
- 3.3 Der SP installiert und betreibt beim Endkunden einen Router und allfällige weitere notwendige Endgeräte. Bei einem Betrieb mit ONT erfolgt der Anschluss elektrisch (mittels RJ45 Stecker, Ethernet, IEEE 802.1q Encapsulation, IEEE 802.1p), im ONTless Betrieb erfolgt der Anschluss mittels Glasfaser mit entsprechender XGS-PON Konfiguration.
- 3.4 Der SP muss mögliche Router für den ONTless Betrieb durch illwerke vkw, unter Einhaltung einer Frist von einem Monat, freigeben lassen. Ein Betrieb von Routern ohne Freigabe ist nicht erlaubt.

4. Verkehrsübergabepunkt NNI

- 4.1 illwerke vkw bietet in folgenden Übergabebereichen Kopplungsmöglichkeiten zum illwerke vkw XGS-PON-Netz.

Übergabebereich	Region
6900 Bregenz	Vorarlberg Nord

Dabei werden illwerke vkw und SP gemeinsam die kommerziellen und technischen Rahmenbedingungen und die Aufwände für die Realisierung der Verkehrsweiterleitung vom SP zum Kopplungspunkt evaluieren.

- 4.2 Darüber hinaus wird über eine Verkehrsweiterleitung folgender Übergabestandort im Rechenzentrum einer dritten Partei unterstützt. In diesem Rechenzentrum können zusätzliche Kosten für Kollokation oder die Verkehrsweiterleitung entstehen.

Übergabestandort	Adresse
Rechenzentrum der Stadtwerke Feldkirch	Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch

- 4.3 Sollte eine redundante Verkehrsübergabe auf Seiten des SP gewünscht sein, werden illwerke vkw und SP gemeinsam die Rahmenbedingungen und Aufwendungen hierfür evaluieren.
- 4.4 Die Netzwerktopologie, Geräteausstattung und Kapazitätsdimensionierung wird entsprechend der Verkehrsentwicklung der in Betrieb genommenen Endkundenanschlüsse und der Technologieentwicklung durch illwerke vkw laufend angepasst. Der SP passt dazu seine Infrastruktur parallel an. Beide Parteien tragen die auf ihren Seiten anfallenden Kosten selbst.
- 4.5 Für die erstmalige Anschaltung des SP an den Verkehrsübergabepunkt ist ein gemeinsam auszuführender Onboardingprozess bestehend aus Planung, Realisierung, Test, Dokumentation, Test-Endkundenanschaltung und Abnahme zu durchlaufen. In diesem Zuge erfolgt auch das Onboarding in die elektronischen Tools und die Besprechung/Schulung der Betriebs- und Störungsprozesse. Beide Parteien verpflichten sich, sich gegenseitig nach besten Kräften zu unterstützen und sämtliche Mitwirkungsleistungen zu setzen, die erforderlich sind, um den Abschluss des Onboardings und ein optimales Aufsetzen der Betriebsprozesse innerhalb einer gemeinsam definierten Zeit sicherzustellen.

5. Allgemeine technische Betriebsparameter

- 5.1 illwerke vkw nutzt XGS-PON gemäß XGS-PON Standard/Spezifikation 9807.1 auf der Strecke vom OLT zum ONT.
- 5.2 Zur Differenzierung und Priorisierung von Datenströmen wird die P-Bit-Markierung genutzt.

Standard-Tabelle:

Service name	Override Prio	VLAN ID
CONSUMER INET	0	31
BUSINESS (INET/VPN)	3	32
MGMT	5	33
VOICE	7	34

- 5.3 Der SP verpflichtet sich, Internetverbindungen über CONSUMER INET zu transportieren. Es ist nicht zulässig, Internetverkehr über priorisierte Datenströme, wie z. B. VOICE zu transportieren.
- 5.4 Bei der DHCP-Adressvergabe durch den Service Provider wird die DHCP Option 82 zur Bereitstellung von standortbezogenen Informationen unterstützt.
- 5.5 Die PPPoE Intermediate Agent-Funktionalität zur Kontrolle und Weiterleitung des PPPoE Verkehrs wird unterstützt.

6. Spezielle Prozesse

- 6.1 illwerke vkw bietet dem SP eine elektronische Sicht auf den Netzwerkstatus des ONT, bzw. auf den letzten monitorbaren Netzabschlusspunkt an. Sollte im Endkunden-Störungsfall, welcher durch den SP abgewickelt wird, auch das ONT betroffen sein, oder der Verdacht auf einen ONT-Defekt vorhanden sein, wird der SP eng mit illwerke vkw kooperieren, und aktiv mithelfen, den Austausch des ONT möglichst rasch und unkompliziert zu bewerkstelligen.
- 6.2 Wechselt ein Endkunde seinen SP, kann der Teilnehmeranschluss aus technischer Sicht weiterverwendet werden. Um den administrativen Aufwand zu minimieren, soll ein Wechsel mittels Formulars erfolgen. Dieses muss den Wechselwunsch des Endkunden und sämtliche dafür notwendigen Zustimmungen enthalten. Der SP unterstützt dieses Vorgehen und hilft mit, solch einen Wechsel möglichst einfach zu gestalten.

Anlage 2

Entgelte

Alle Entgelte in dieser Anlage verstehen sich netto in Euro zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

1. Aktiver Teilnehmeranschluss – Layer 2

1.1 Monatliche Entgelte

Privat-Endkunde

Profilkürzel	Profil Download/Upload in Mbit/s	Entgelt monatlich
PP250-2025	250 / 250	€ 28,70
PP500-2025	500 / 500	€ 35,26
PP1000-2025	1000 / 1000	€ 64,92

Business-Endkunde

Profilkürzel	Profil Download/Upload in Mbit/s	Entgelt monatlich
PB500-2025	500 / 500	€ 56,08
PB1000-2025	1000 / 1000	€ 84,92

Die Profilbandbreiten gelten als „beworbene Bandbreiten“.

Auf Artikel 4 Abs (1) lit d) der EU-Verordnung 2015/2120 sei hingewiesen

2. Aktiver Teilnehmeranschluss – Layer 2 Verkehrsübergabepunkt

Position	Entgelt
Einrichtung und Änderungen von Über- gabepunkten	Nach Aufwand Siehe Stundensätze und Anfahrt
Verbindung SP bis zum Verkehrsüber- gabepunkt (Verantwortung SP)	Nach gemeinsamer Evaluierung Nach Aufwand

3. SLA

- 3.1 Entstörungen und Technikereinsätze innerhalb der jeweiligen, in der Anlage 3 beschrieben, SLA werden nicht verrechnet.
- 3.2 Zusätzlich zu den jeweiligen SLA gewünschte und schriftlich beauftragte Entstörungen und Technikereinsätze werden nach Aufwand (siehe Anfahrt und Stundensätze) verrechnet.
- 3.3 Entstörungen und Technikereinsätze für Störungen, die durch den SP, beauftragte Dritte oder SP-Endkunden verursacht wurden, werden nach Aufwand (siehe Anfahrt und Stundensätze) verrechnet.

4. Allgemeine Entgeltsätze

Position	Beschreibung	Kosten
Patchung POP	Einmaliges Patchen im POP	€ 150,00
Patchung POP Express	Einmaliges Patchen im POP innerhalb von zwei Arbeitstagen	€ 300,00
Fehleinsätze	Verrechnung nach Aufwand	Siehe Stundensätze und Anfahrt
Anfahrt	Fuhrpark Verrechnungssätze / h	Nach Aufwand je Kfz-Kategorie
Stundensatz Fachkraft	Monteure, Baufachkraft, Elektriker	€ 95,00 / h
Stundensatz Techniker und Meister	Obermonteure, Elektrotechniker, Fernmeldetechniker	€ 120,00 / h
Stundensatz Sondersatz	Informatik- und Telekomspezialisten	€ 178,80 / h

Die Abrechnung der Stundensätze erfolgt aliquot je angefangener 15 Minuten.

Anlage 3

Service Level Agreement

1. Geltungsbereich

1.1 Dieses Service Level Agreement gilt für Störungen bei Produkten, deren Leistungsumfang und Leistungsqualität im Rahmenvertrag und seinen Anlagen definiert sind.

2. Service Levels

2.1 Standard Privat

Dieser Service Level kommt, sofern nichts anderes vereinbart ist, für alle Privat-Endkunden-Produkte zur Geltung.

	Service Level – Standard Privat
Störungsannahme	Elektronisch Mo - So; 0:00 – 24:00 Uhr Per Telefon innerhalb der Supportzeiten
Supportzeit	Werktags Mo – Do: 08:00 – 17:00 Uhr Fr: 08:00 – 12:00 Uhr
Reaktionszeit	≤ 4 Stunden innerhalb der Supportzeit
Entstörzeit	Best Effort innerhalb der Supportzeit
Verfügbarkeit	99,0%
Beobachtungszeitraum	Je Kalenderjahr

2.2 Standard Business

Dieser Service Level kommt, sofern nichts anderes vereinbart ist, für alle Business-Endkunden-Produkte zur Geltung.

	Service Level – Standard Business
Störungsannahme	Elektronisch Mo - So; 0:00 – 24:00 Uhr Per Telefon innerhalb der Supportzeiten
Supportzeit	Werktags Mo – Do: 08:00 – 17:00 Uhr Fr: 08:00 – 12:00 Uhr
Erweiterte Supportzeit Annahme telefonisch	Werktags Fr: 12:00 – 17:00 Uhr Sa: 08:00 - 12:00 Uhr
Reaktionszeit	≤ 2 Stunden innerhalb der Supportzeit
Entstörzeit	Best Effort innerhalb der Supportzeit
Verfügbarkeit	99,5%

Beobachtungszeitraum	Je Kalenderjahr
----------------------	-----------------

2.3 Verkehrsübergabepunkt

Dieser Service Level kommt, sofern nichts anderes vereinbart ist, für alle Störungen im Bereich des Verkehrsübergabepunkts zur Geltung.

	Service Level – Verkehrsübergabepunkt
Störungsannahme	Telefonisch Mo - So; 0:00 – 24:00 Uhr
Supportzeit	Mo - So; 0:00 – 24:00 Uhr
Reaktionszeit	≤ 2 Stunden
Entstörzeit	Best Effort innerhalb der Supportzeit
Verfügbarkeit	99,5%
Beobachtungszeitraum	Je Kalenderjahr

3. Verfügbarkeit

3.1 Die Verfügbarkeit ist das Verhältnis des Zeitraums, in dem das Service verfügbar war, zum Beobachtungszeitraum.

3.2 Ein Service gilt als „nicht verfügbar“, wenn eine Störung nach Punkt 4.1 vorliegt.

3.3 Berechnung der Verfügbarkeit

$$\text{Verfügbarkeit [%]} = \frac{(Beobachtungszeitraum - Nicht verfügbare Zeit)}{Beobachtungszeitraum} \times 100$$

3.4 Die garantierte mittlere Verfügbarkeit und der Beobachtungszeitraum sind in den Service Levels beschrieben.

3.5 Folgende Situationen sowie Zeiträume mit Unterbrechungen oder Einschränkungen der Nutzbarkeit werden in der Berechnung der Verfügbarkeit eines Service nicht berücksichtigt und wirken sich daher nicht negativ darauf aus:

- Zeiträume außerhalb der vereinbarten Supportzeiten
- Wartungsarbeiten innerhalb der definierten Wartungsfenster
- Höhere Gewalt und Notsituationen
- Von Dritten verursachte Störungen oder Beeinträchtigungen
- Störungen und Beeinträchtigungen sowie Verzögerungen bei Wartungen oder Entstörungen, die von SP oder dessen Endkunden verursacht werden oder in deren Verantwortungsbereichen liegen
- Zuvor bekanntgegebene Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur vorbeugenden Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind
- Ein eingeschränkt funktionierender Dienst (z.B. geringere Bandbreite)
- Gemeldete Störungen oder Beeinträchtigungen, die nicht beobachtet, nachvollzogen oder bestätigt werden können.

4. Begriffsbestimmungen

4.1 Störung

Als „Störung“ gilt der totale Ausfall eines Dienstes an einem Standort. Ist dieser Standort mit einem redundanten Dienst (mehrere Anschlüsse für denselben Dienst) erschlossen, wird erst dann von einer Störung gesprochen, wenn alle Anschlüsse gestört sind. Eine reduzierte Leistung (z.B. geringere Bandbreite) gilt nicht als Störung.

Einzelstörung

Eine „Einzelstörung“ ist gegeben, wenn ein Zugangspunkt ausgefallen ist.

Mehrfachstörung

Eine „Mehrachstörung“ ist gegeben, wenn mehr als 20 Zugangspunkte gleichzeitig ausgefallen sind.

4.2 Störungsannahme

Der Zeitraum, in welchem Störungsmeldungen entgegengenommen werden.

4.3 Supportzeit

Der Zeitraum, in dem die Maßnahmen zur Entstörung von illwerke vkw durchgeführt werden.

4.4 Reaktionszeit

Der Zeitraum zwischen einer Störungsmeldung und der Rückinformation an SP, dass Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet wurden.

4.5 Entstörzeit

Die Zeitspanne von einer Störungsmeldung bis zur Behebungsmeldung der Störung an SP.

4.6 Grafische Darstellung des Reaktions- und Entstörablaufs



5. Wartungen

- 5.1 Die Durchführung von geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen notwendig machen, erfolgt, während der vereinbarten Wartungsfenster. Sollten, aus technischen Gründen, Wartungsmaßnahmen außerhalb der Wartungsfenster notwendig werden, so werden diese rechtzeitig im Voraus mit SP festgelegt und dessen Wünsche nach Maßgabe und Möglichkeiten berücksichtigt.
- 5.2 Standard-Wartungsfenster
Donnerstag; 0:00 – 6:00 Uhr
In diesem Zeitraum kann es auch ohne Ankündigung zu kurzzeitigen Verkehrsunterbrechungen kommen.
- 5.3 Außerordentliches Wartungsfenster
Montag – Sonntag; 22:00 – 6:00 Uhr
Abweichende Zeiten zum Standard-Wartungsfenster nach Vereinbarung und vorheriger Ankündigung mindestens zwei Tage vor Durchführung der Wartungsarbeiten.

6. Störungsmeldungen

- 6.1 Telefonische Störungsannahme
Eine Störungsmeldung erfolgt, den Kundengruppen des jeweiligen SLA entsprechend, telefonisch an folgenden Nummern:

+43 (0)5574 601 90161

für Störungsmeldungen von **Einzelstörungen** bei **Privat-Endkunden** während der Supportzeit des Service Levels „**Standard Privat**“

+43 (0)5574 601 90162

für Störungsmeldungen von **Einzelstörungen** bei **Business-Endkunden** während der Supportzeit und erweiterten Supportzeit des Service Levels „**Standard Business**“
Während der **erweiterten Supportzeit** wird eine Störungsmeldung **ausschließlich telefonisch** angenommen.

+43 (0)5574 601 72404

für Störungsmeldungen von **Mehrfachstörungen** während der Supportzeit des Service Levels „**Verkehrsübergabepunkt**“

Für Störungen dieser Art wird eine Störungsmeldung **ausschließlich telefonisch** angenommen.

- 6.2 Elektronische Störungsannahme

Eine elektronische Störungsmeldung von Einzelstörungen per E-Mail an

tk-privat@vkw.at

für Einzelstörungen bei **Privat-Endkunden** bzw.

tk-business@vkw.at

für Einzelstörungen bei **Business-Endkunden**

ist jederzeit, insbesondere außerhalb der Supportzeiten, möglich. Allerdings wird eine elektronisch eingebrachte Störungsmeldung nur innerhalb der normalen Supportzeiten bearbeitet. In der erweiterten Supportzeit werden elektronische Störungsmeldungen nicht bearbeitet.

- 6.3 Die Zeiten für die Störungsannahme sind in den Service Levels beschrieben.

7. Sonstiger Support

7.1 Backoffice

Für alle administrativen, organisatorischen und kommerziellen Angelegenheiten steht als 1st Level Support das Backoffice unter

tk-backoffice@vkw.at

zur Verfügung.

Anlage 4

Kontakte

1. Schlüsselpersonen illwerke vkw

	Hauptkontakteperson
Firma	
Adresse	
PLZ und Ort	
Name	
Funktion	
Abteilung/Einheit	
Telefon	
E-Mail-Adresse	
Anmerkungen	
	Stellvertreterfunktion zu Hauptkontakteperson
Firma	
Adresse	
PLZ und Ort	
Name	
Funktion	
Abteilung/Einheit	
Telefon	
E-Mail-Adresse	
Anmerkungen	

2. Schlüsselpersonen SP

	Hauptkontaktperson
Firma	
Adresse	
PLZ und Ort	
Name	
Funktion	
Abteilung/Einheit	
Telefon	
E-Mail-Adresse	
Anmerkungen	
	Stellvertreterfunktion zu Hauptkontaktperson
Firma	
Adresse	
PLZ und Ort	
Name	
Funktion	
Abteilung/Einheit	
Telefon	
E-Mail-Adresse	
Anmerkungen	