

STELLUNGNAHME DER BSA ZUM ENTWURF DER DIENSTQUALITÄTSVERORDNUNG (DQV)

Stellungnahme zur Konsultation der Rundfunk- und Telekom- Regulierungs-GmbH (RTR)

Die Business Software Alliance („BSA“)¹begrüßt die Möglichkeit, zu dem von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) veröffentlichten Entwurf einer Dienstgüteverordnung („DQV“) Stellung zu nehmen. Wir unterstützen das Ziel der RTR, durch aussagekräftige Informationen zur Dienstqualität für Endnutzer von Internetzugangsdiensten und nummernbasierten interpersonellen Kommunikationsdiensten Transparenz und Wettbewerb zu fördern. Wir erkennen auch das Ziel der RTR an, die Fortschritte bei der Verfügbarkeit von textbasierten Notfallkommunikationsdiensten zu überwachen.

Als globaler Branchenverband der Unternehmenssoftwareindustrie vertritt die Business Software Alliance (BSA) Unternehmen, die Unternehmenssoftware, Cloud Computing, Cybersicherheit, künstliche Intelligenz und cloudbasierte Kommunikationsdienste entwickeln und anbieten, darunter auch nummerngestützte Dienste für die zwischenmenschliche Kommunikation, die Unternehmen in Österreich und ganz Europa angeboten werden. Unsere Mitglieder verfügen über langjährige Erfahrung in der Bereitstellung kommerzieller Kommunikationsdienste im Rahmen von Vertragsvereinbarungen, die sich wesentlich von Angeboten für Privatkunden unterscheiden. Diese Erfahrung prägt unsere Sichtweise, wie die regulatorischen Ziele der DQV auf technisch solide und verhältnismäßige Weise erreicht werden können.

Feedback zum Entwurf der Dienstleistungsqualitätsverordnung (DQV)

I. Netzunabhängige Dienste und Messungen der Dienstqualität

Der Entwurf der DQV erweitert die Berichtspflichten zur Dienstqualität auf nummernbasierte interpersonelle Kommunikationsdienste, die zumindest einige Komponenten des Netzes entweder direkt oder über einen Dienstleistungsvertrag kontrollieren. Dieser Ansatz mag für netzwerkbasierende Dienste angemessen sein, stellt jedoch grundlegende methodische Herausforderungen dar, wenn er auf cloudnative, netzwerkunabhängige Dienste angewendet wird.

¹Zu den Mitgliedern der BSA gehören: Adobe, Alteryx, Amadeus, Asana, Atlassian, Autodesk, Bentley Systems, Box, Cisco, Cloudflare, Cohere, Dassault Systemes, Databricks, Docusign, Dropbox, Elastic, EY, Graphisoft, HubSpot, IBM, Informatica, Kyndryl, MathWorks, Microsoft, Notion, Okta, OpenAI, Oracle, PagerDuty, Palo Alto Networks, Rubrik, Salesforce, SAP, ServiceNow, Shopify Inc., Siemens Industry Software Inc., Trend Micro, TriNet, Workday, Zendesk und Zoom Communications Inc.

Netzwerkunabhängige, nummernbasierte Dienste für die zwischenmenschliche Kommunikation kontrollieren nicht die zugrunde liegenden Zugangsnetze, die von Endnutzern verwendet werden, um auf Cloud-gehostete Dienste zuzugreifen. Obwohl solche Anbieter möglicherweise Vereinbarungen und Partner für die Anbindung an öffentliche Telefonnetze haben, wird das Nutzererlebnis wesentlich von festen oder mobilen Netzen Dritter bestimmt, über die der Cloud-Dienstanbieter keine Kontrolle hat. Infolgedessen können Parameter für die Dienstqualität wie Latenz, Paketverlust oder Verbindungsaufbauzeit je nach dem Netzwerk, über das auf den Dienst zugegriffen wird, variieren und können daher nicht als gleichwertige technische Messgrößen für netzwerk- und netzunabhängige Dienstypen herangezogen werden.

Bei netzwerkbasierenden Diensten spiegeln diese Kennzahlen die Leistung der gesamten Infrastruktur wider, die sich im Besitz des Anbieters befindet oder von ihm betrieben wird. Bei netzwerkunabhängigen Diensten hingegen würden dieselben Kennzahlen nur Teile der Leistung auf Anwendungsebene erfassen, während sie weiterhin stark von externen Zugangsnetzen abhängig wären. Die Anwendung identischer Berichtspflichten würde daher zu Daten führen, die zwischen den Anbietern nicht vergleichbar sind und eher irreführend wirken als den Wettbewerb fördern.

II. Unternehmensdienste und die Nichtanwendbarkeit standardisierter Berichterstattung

Unternehmensnutzer von netzunabhängigen, nummernbasierten interpersonellen Kommunikationsdiensten werden durch individuell ausgehandelte kommerzielle Vereinbarungen bedient. Diese Vereinbarungen können maßgeschneiderte technische Spezifikationen, Service Level Agreements, Verfügbarkeitsverpflichtungen, Leistungsabweichungen und Eskalationsmechanismen enthalten, die die spezifischen Bedürfnisse der Parteien widerspiegeln. Diese ausgehandelten Rahmenbedingungen unterscheiden sich grundlegend von standardisierten Einzelhandelsangeboten. Leistungsstandards, Abrechnungsmodalitäten und Servicemanagementpraktiken werden vertraglich zwischen den Parteien festgelegt und sind nicht für eine einheitliche öffentliche Berichterstattung ausgelegt. Kennzahlen wie Beschwerdevolumen, Rechnungsstreitigkeiten oder Reaktionszeiten sind daher nicht zwischen Unternehmensdiensten oder Kunden vergleichbar.

Die Unterwerfung von Unternehmenskommunikationsdiensten unter standardisierte Berichtspflichten zur Dienstqualität, die für Verbraucherdienste konzipiert sind, würde weder die Transparenz noch den Verbraucherschutz verbessern. Stattdessen könnte dies zu Konflikten mit ausgehandelten kommerziellen Standards führen und den Wettbewerb auf dem Markt für Unternehmenskommunikation und Business-to-Business-Dienste verzerren. Aus diesen Gründen sollten Unternehmensdienste weiterhin außerhalb des Geltungsbereichs der DQV-Berichterstattung zur Dienstqualität bleiben.

III. Textbasierte Notfallkommunikation

Die Verfügbarkeit von textbasierter Notfallkommunikation hängt davon ab, ob die zugrunde liegenden Fest- und Mobilfunknetze sowie die Notrufzentralen dies technisch unterstützen können. Derzeit sind netzwerkbasierte Dienste der relevante Messpunkt für die Verfügbarkeit von textbasierten Notrufen.

Netzunabhängige nummernbasierte Dienste für die zwischenmenschliche Kommunikation sind auf Netzbetreiber und die Infrastruktur der öffentlichen Sicherheit angewiesen, um textbasierte Notfallkommunikation zu ermöglichen. Die Auferlegung von Berichtspflichten für solche Anbieter vor der universellen Verfügbarkeit dieser Funktionen in allen Netzen würde eher den aktuellen Stand der Netzfähigkeit widerspiegeln als die Fähigkeiten des Dienstanbieters selbst.

Dementsprechend sollten die Meldepflichten im Zusammenhang mit textbasierten Notfallkommunikationen entsprechend den technischen Möglichkeiten gestaffelt werden und erst dann gelten, wenn alle relevanten Netzbetreiber solche Dienste in Österreich einheitlich unterstützen können.

IV. Empfehlungen

Um sicherzustellen, dass die DQV ihre Ziele in Bezug auf sinnvolle Transparenz, Vergleichbarkeit und Wettbewerb erreicht, empfehlen wir der RTR respektvoll Folgendes:

1. **Die standardisierte Berichterstattung über die Dienstqualität auf verbraucherorientierte, netzbasierte Kommunikationsdienste und Internetzugangsdienste zu beschränken**, bei denen die Anbieter die relevante Netzinfrastruktur kontrollieren und die Messgrößen technisch vergleichbar sind.
2. **Unternehmenskommunikationsdienste von den Berichtspflichten zur Dienstqualität auszunehmen**, da diese Dienste im Rahmen ausgehandelter kommerzieller Vereinbarungen mit maßgeschneiderten Leistungsstandards betrieben werden, die mit einer standardisierten Berichterstattung für Endkunden nicht vereinbar sind.
3. **die Berichtspflichten für textbasierte Notfallkommunikation nur auf netzwerkbasierte Dienste anzuwenden und nur dann, wenn das zugrunde liegende Netz und die öffentliche Sicherheitsinfrastruktur solche Dienste einheitlich ermöglichen.**

Dieser gezielte und verhältnismäßige Ansatz würde es der RTR ermöglichen, relevante und vergleichbare Daten zu erheben, irreführende oder nicht umsetzbare Berichte zu vermeiden und den Wettbewerb und die Innovation auf dem österreichischen Kommunikationsmarkt zu fördern.

Für weitere Informationen wenden Sie sich
bitte an: Alice Stradi, Senior Manager, Policy –
EMEA alice@bsa.org