

Energie AG Services und Digital Solutions GmbH

A-4020 Linz, Böhmerwaldstraße 3
FN 282575 b beim LG Linz

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN **powerSPEEDbusiness** **für die Bereitstellung von Übertragungswegen** (Fassung Juni 2024)

1 Abkürzungen und Begriffe

„EAG SDS“ bezeichnet die Energie AG Oberösterreich Services und Digital Solutions GmbH, sowie deren Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer, die mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragt sind.

„Kunde“ ist eine natürliche oder juristische Person, welche mit der EAG SDS einen Einzelvertrag abzuschließen beabsichtigt oder abgeschlossen hat. Es wird ausdrücklich festgehalten, dass unter „Kunde“ im vorgenannten Sinn ausschließlich Unternehmer im Sinne des § 1 Abs 2 Konsumentenschutzgesetz zu verstehen sind.

„TKG“ bezeichnet das Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2021 - TKG 2021), BGBl. I 190/2021 vom 28.10.2021 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

„Datenschutzgesetz“ bezeichnet die EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) 2016/679 und das Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz – DSG), BGBl. I 165/1999 vom 17.08.1999 in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Die Erbringung der gegenständlichen Dienste richtet sich ausschließlich an Unternehmer iSd KSchG.

Die EAG SDS erbringt Dienste und Dienstleistungen unter der Marke powerSPEED. Die im Folgenden beschriebene Dienste und Leistungen unter dem Produktnamen „powerSPEEDbusiness“.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung und Instandhaltung von Übertragungswegen zwischen Endpunkten im Telekommunikationsversorgungsgebiet der EAG SDS mit definierten Parametern (Bandbreite, Schnittstelle, Leitungsqualität) (nachfolgend „Übertragungswege“).

2.2 Sofern Einzelverträge über die Bereitstellung und Instandhaltung von Übertragungswegen abgeschlossen werden, verpflichten sich die Vertragsparteien, zu den in diesen AGB samt Anlagen angeführten Bestimmungen abzuschließen.

Die Anlagen

1. Anfrage Übertragungsweg
2. Technische Leistungsbeschreibung
3. Service Levels
3. Entgelte, Zahlungsbedingungen
4. Instandhaltungs- und Störungsmanagement
5. Störungsmeldeformular,

sind ebenso integrierende Bestandteile des Einzelvertrages wie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allfällige Individualvereinbarungen.

*Energie AG Oberösterreich Services und Digital Solutions GmbH
Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Übertragungswegen (Fassung Juni 2024)*

- 2.3 Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen gelten die einzelnen Regelungen nach Maßgabe der nachstehenden Aufzählung, wobei die jeweils zuerst genannte Regelung den später genannten Regelungen vorgeht:
- Einzelvertrag einschließlich allfälliger nachträglicher Individualvereinbarungen
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen in der jeweils geltenden Fassung (einschließlich
 - Entgelte, Zahlungsbedingungen
 - Service Level
 - technische Leistungsbeschreibung
 - Instandhaltungs- und Störungsmanagement
 - Störungsmeldeformular und
 - Anfrage Übertragungsweg)
- 2.4 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die EAG SDS diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt.

3 Zustandekommen eines Einzelvertrages

- 3.1 Der Kunde gibt den jeweiligen Bedarf an Übertragungswegen (frühest möglich) in Form einer Übertragungsweganfrage laut Anlage 1 schriftlich bekannt. Die EAG SDS wird innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einlangen der Übertragungsweganfrage bei der EAG SDS ein Anbot legen, die Nichtrealisierbarkeit mitteilen oder einen weiteren Prüfungszeitraum bekannt geben. Das Anbot bleibt, sofern im Einzelfall nicht abweichend festgelegt, für vier Wochen ab Zustellung an den Kunden gültig. Der Vertrag kommt durch schriftliche Annahme (Gegenzeichnung des Anbots) durch den Kunden innerhalb dieser Frist zustande. Die EAG SDS ist berechtigt, den vom Kunden durch Bestellung gewünschten Vertragsabschluss aus folgenden Gründen abzulehnen:
- 3.1.1 Aus technischen Gründen (wenn die vom Kunden bestellte Leistung für die EAG SDS nicht realisierbar ist),
 - 3.1.2 aus wirtschaftlichen Gründen (etwa bei mangelnder Bonität des Kunden oder, wenn für die EAG SDS ein Vertragsabschluss nach kaufmännischen Grundsätzen nicht vertretbar wäre);
 - 3.1.3 aus rechtlichen Gründen (etwa bei mangelnder Geschäftsfähigkeit);
 - 3.1.4 aus betrieblichen Gründen (etwa mangels Verfügbarkeit) oder
 - 3.1.5 wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die bestellten Services missbräuchlich verwenden würde.
- 3.2 Die EAG SDS steht es frei, die Ausführung oder Leistungserbringung ganz oder teilweise durch beauftragte Dritte (Erfüllungsgehilfen bzw. Subunternehmer) durchführen zu lassen.
- 3.3 Die EAG SDS ist berechtigt eine Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des jeweiligen Einzelfalles begründet anzunehmen ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. Die Aufforderung zur Vorauszahlung hat schriftlich zu erfolgen und ist zu begründen. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem einzelvertraglich festgelegten monatlichen Entgelt.

4 Bereitstellungsbeginn

- 4.1 Sofern gemäß 3.1 ein Vertrag zustande gekommen ist, führt die EAG SDS vor Bereitstellung von Übertragungswegen eine Messung der Leitungsqualität durch (geeignete Maßnahmen lt. Anlage 2). Das Ergebnis über die Übergabemessung wird dem Kunden unverzüglich mitgeteilt. Mit erfolgter Mitteilung an den Kunden gilt der Übertragungsweg als bereitgestellt, sofern die in Anlage 2 definierten Qualitätskriterien eingehalten werden. Etwaige Mängel sind nach Aufforderung zu verbessern. Der technische Inhalt und Ablauf der Übergabemessung ist in der Anlage 2 beschrieben.

5. Entgelt

- 5.1 Für die Herstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges hat der Kunde ein einmaliges Herstellungsentgelt zu leisten, sofern im Einzelvertrag nichts anderweitiges geregelt ist. Zusätzliche einmalige Entgelte für Standorterschließung oder Standorterweiterungen/Anpassungen und Installationsarbeiten werden separat in einem Anbot angeführt bzw. nach der Standortbegehung vereinbart.

- 5.2 Für die Bereitstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges ist ab dem Bereitstellungszeitpunkt ein regelmäßiges monatliches Entgelt zu leisten. Im ersten Monat richtet sich die Höhe des regelmäßigen Entgelts aliquot nach der Anzahl der nach dem Bereitstellungszeitpunkt verbleibenden vollen Tage dieses Monats, wobei der Monat Tag genau berechnet wird. In den Rechnungen wird das regelmäßige Entgelt für jeden Übertragungsweg einzeln angeführt.
- 5.3 Alle in den jeweiligen Einzelverträgen und sonstigen Vertragsgrundlagen angegebenen Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Der Kunde trägt sämtliche auf das Entgelt entfallende oder in Zusammenhang mit dem Entgelt zu entrichtende Steuern, insbesondere die Umsatzsteuer, sonstige Gebühren und allfällige sonstige mit dem Entgelt zu verrechnende oder einzuhebende Beiträge (wie etwa Förderbeiträge etc.) nach den jeweils geltenden Vorschriften.

6. Vertrags- und Entgeltänderungen, Änderungen von Stammdaten

- 6.1 Die EAG SDS ist berechtigt, die den Kundenverträgen zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern. Die Änderungen sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die jeweils aktuellen Fassungen der AGB sind auf der Webseite der EAG SDS unter www.energieagtelekom.at abrufbar bzw. werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt. Wird der Kunde durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen dem Kunden gegenüber mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird die EAG SDS dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst in schriftlicher Form auf einem dauerhaften Datenträger, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, gesondert mitteilen. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatigen Frist ab Mitteilung der Änderung wirksam. Auf Verlangen wird die EAG SDS dem Kunden den Volltext der Änderung zusenden. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens derartiger Änderungen kostenlos zu kündigen. Eine solche Kündigung ist jedoch wirkungslos, wenn EAG SDS binnen 4 Wochen ab Zugang der Kündigung gegenüber dem Kunden auf die mitgeteilten Änderungen verzichtet; dies falls wird der Kundenvertrag zu den bisher geltenden Bedingungen weitergeführt. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, so gelten die vorgenommenen Änderungen als vom Kunden akzeptiert. Die Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches bleiben unberührt.
- 6.2 Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stammdaten wird der Kunde unverzüglich schriftlich bekannt geben.
- 6.3 Wesentliche Änderungen im Sinne des Punktes 6.2 betreffen insbesondere:
Name
Anschrift
Rechnungsanschrift
Bankverbindung
Firmenbuchnummer oder sonstige Registernummern
Rechtsform.
- 6.4 Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Anschriftsänderungen, gelten für ihn bestimmte Schriftstücke als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden.
- 6.5 Informationen über aktuelle Entgelte von der EAG SDS können vom Kunden telefonisch oder im Internet auf der Homepage der EAG SDS (www.energieag.at) eingeholt werden. Auf eben solche Weise können Informationen über allfällige Rabatte erlangt werden.

7 Zahlungsmodalitäten, Verzug

- 7.1 Die EAG SDS legt für außerordentlich vereinbarte Herstellungskosten und andere einmalig zu zahlende Entgelte, nach Abschluss der Arbeiten Rechnung. Das einmalige Herstellungsentgelt ist im Bereitstellungszeitpunkt zur Zahlung fällig.

- 7.2 Das regelmäßige Entgelt wird jeweils für einen Abrechnungszeitraum von einem Kalendermonat ermittelt und monatlich im Vorhinein in Rechnung gestellt.
- 7.3 Forderungen der EAG SDS an den Kunden werden 14 Tage nach Rechnungslegung ohne Abzug fällig. Nebenspesen (z.B. Kosten für Überweisungen) gehen zu Lasten des Kunden.
- 7.4 Einwände gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt gilt. Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die nicht beanstandeten (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.
- 7.5 Die EAG SDS weist den Kunden auf die jeweilige Frist und die Bedeutung seines Verhaltens gemäß Punkt 7.4 gesondert hin.
- 7.6 Eingehende Zahlungen werden ungeachtet vom Kunden allenfalls anders lautend erklärter Widmungen zuerst auf Einbringung der Kosten (gerichtlich oder außergerichtliche), dann auf Verzugszinsen und schließlich auf sonstige ausstehende Forderungen angerechnet. Einlangende Zahlungen werden darüber hinaus in beschriebener Reihenfolge zuerst auf die älteste offene Forderung angerechnet.
- 7.7 Gegen Ansprüche von der EAG SDS kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder durch die EAG SDS schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.
- 7.8 Stellt die EAG SDS einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das den Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelte entspricht (§ 145 Abs 5 TKG). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird auf die tatsächliche Inanspruchnahme bis zu diesem Zeitpunkt abgestellt.
- 7.9 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in der Höhe von 8 % p. a. über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz verrechnet. Außerdem hat der Kunde alle zur zweckentsprechenden Verfolgung von Ansprüchen auflaufenden Kosten, Spesen und Barauslagen zu ersetzen.

8 Haftung

- 8.1 Die EAG SDS haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Datenverlust/-zerstörung und Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie der Ersatz von Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 8.2 Die EAG SDS haftet nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt (z. B. atmosphärische Entladungen) oder auf Handlungen Dritter zurückzuführen sind, sofern diese Dritten der EAG SDS nicht zuzurechnen sind. Die EAG SDS haftet insbesondere nicht für Schäden, die aus unbefugten Eingriffen Dritter in das Leitungsnetz oder Anlagen der EAG SDS oder aus den transportierten Daten, wie zum Beispiel aus Hackerangriffen, Viren, Trojanern oder anderen Schadprogrammen oder -dateien resultieren. Die EAG SDS haftet ferner nicht für Schäden, die durch eine allenfalls erforderliche, aber nicht erteilte behördliche Bewilligung oder Zustimmung Dritter entstehen.
- 8.3 Die Ersatzpflicht von der EAG SDS ist mit dem Betrag von EUR 1.000 für jeden Schadensfall und jeden einzelnen Geschädigten begrenzt.

9 Gewährleistung

- 9.1 Allfällige Gewährleistungsansprüche richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Sämtliche Gewährleistungsansprüche erlöschen, wenn ohne schriftliche Einwilligung durch die EAG SDS der Kunde selbst oder durch Dritte die Übertragungswege wartet oder abändert. Für derartige unbefugte Arbeiten wird darüber hinaus von der EAG SDS kein Kostenersatz geleistet.

- 9.2 Jedenfalls erlischt jeglicher Gewährleistungsanspruch, wenn der Kunde andere als die nach diesem Vertrag zulässigen Geräte an die Übertragungswege anschließt oder die Einrichtungen von der EAG SDS manipuliert.

10 Servicequalität

- 10.1 Die verfügbaren Servicequalitäten sind in den Anlage 2 und 3 beschrieben und beinhalten Werte für die Verfügbarkeit.

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeitswerte werden gemäß Anlage 3 Preisnachlässe (nachfolgend "Rabatte", siehe Anlage 4) in der der Feststellung nächstfolgenden Abrechnung gutgeschrieben, womit sämtliche Ansprüche des Kunden abgegolten sind. Eine gesonderte Ablöse der Rabatte in Geld ist nicht möglich. Mit der Gewährung dieser Rabatte sind sämtliche Ansprüche des Kunden aus der Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte abgegolten. Allfällige Rückzahlungsansprüche des Kunden zu Vertragsende, welche sich aus für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte zu gewährenden Rabatten zu diesem Zeitpunkt ergeben, werden von der EAG SDS mit der letzten Abrechnung gutgeschrieben; ein sich allenfalls daraus zugunsten des Kunden ergebender Rückzahlungsbetrag wird von der EAG SDS innerhalb der Fälligkeitsfrist des Punktes 7.3 rücküberwiesen.

- 10.2 Die Verfügbarkeiten werden für jeden bereitgestellten Übertragungsweg getrennt ermittelt.

11 Entstörung

- 11.1 Der Kunde meldet im Bedarfsfall unverzüglich die auftretende Störung in der Störungsmeldestelle von der EAG SDS. Die Leistungen im Zusammenhang mit der Entstörung sind im Detail in Anlage 5 beschrieben.

Die Reaktionszeit – Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung und Bestätigung der Einleitung der Entstörungsmaßnahmen durch den zuständigen Techniker der EAG SDS – beträgt im Standardfall:

- 3 Stunden während der Betriebszeiten (Mo – Do von 7:00 bis 17:00, Fr. von 7:00 bis 13:00)
- 12 Stunden außerhalb der oben erwähnten Betriebszeiten.

Dies gilt für 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Verlängert sich die Reaktionszeit unverschuldet, zB. aufgrund höherer Gewalt oder durch Zusammentreffen mehrerer Störungsfälle, so wird sich die EAG SDS bemühen, ehest möglich für die Entstörung und Behebung von Fehlern zu sorgen.

- 11.2 Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von seiner Verpflichtung zur Bezahlung des monatlichen Entgelts.

12 Sperre von Telekommunikationsdienstleistungen (TKD)

- 12.1 Aus wichtigem Grund ist die EAG SDS zur teilweisen oder gänzlichen Einstellung der Telekommunikationsdienstleistung (Sperre eines Anschlusses) berechtigt; dies insbesondere wenn:

- ein Grund vorliegt, der zur fristlosen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 16.2);
- der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Services oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich, insbesondere in betrügerischer Absicht nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch die EAG SDS nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 32 Abs 1 TKG). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird die EAG SDS eine Sperre erst nach Anrufen der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 32 Abs 2 und 3 TKG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb

- sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Teilnehmer schädigend oder belästigend sind.
 - über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder der Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden sollte. Die Bestimmung von §25a Insolvenzordnung bleibt dadurch unberührt.
 - der Kunde mit der Zahlung des Entgeltes im Verzug ist und unter schriftlicher Androhung der teilweisen oder gänzlichen Einstellung der TKD und Setzen einer zweiwöchigen Nachfrist erfolglos gemahnt wird;
- 12.2 Eine Sperre der TKD entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Bezahlung der vereinbarten Entgelte bis zum Ablauf der jeweils vereinbarten Vertragsdauer bzw. bis zum frühest möglichen Kündigungstermin. Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand und hat für in diesem Zusammenhang allenfalls entstehende Schäden Ersatz zu leisten. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zzgl. anfallender Spesen.
- 12.3 Die Sperre ist aufzuheben, sobald ihre Voraussetzungen weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und der EAG SDS sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichend Sicherheit geleistet hat.
- 12.4 Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen ungerechtfertigter Sperre oder verspäteter Aufhebung ist auf Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Übrigen gilt Punkt 8.

13 Übertragung von Rechten und Pflichten

- 13.1 Die EAG SDS ist berechtigt sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Kunden auf Dritte zu übertragen. Der Kunde ist zur Übertragung von Rechten und Pflichten nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch die EAG SDS berechtigt. Diese darf nur aus berechtigten Gründen verweigert werden. Im Eintrittsfall haften mangels anders lautender schriftlicher Vereinbarung mit der EAG SDS sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde zur ungeteilten Hand.

14 Datenschutz und Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen

- 14.1 Die EAG SDS ist berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen (insbesondere Datenschutzgesetz, § 160 ff TKG) im Rahmen der Vertragsabwicklung und nur für den im Vertrag vereinbarten Zweck zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Soweit die EAG SDS aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zur Weitergabe von Daten verpflichtet ist, wird die EAG SDS dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen und den Kunden darüber informieren. Zur Abwicklung eines Kundenvertrages ist die EAG SDS berechtigt, Stamm- und Verkehrsdaten an Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer sowie Behörden weiterzugeben.

15 Vertragsdauer, ordentliche Kündigung

- 15.1 Die Einzelvertragsverhältnisse werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können von jedem Vertragsteil zum Quartalsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden. Die EAG SDS behält sich die einzelvertragliche Regelung einer Mindestvertragslaufzeit vor.

16 Außerordentliche Kündigung

- 16.1 Die Vertragsparteien können den Einzelvertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- Qualifizierter Zahlungsverzug des Kunden trotz schriftlicher Mahnung und Nachfristsetzung von mindestens zwei Wochen vorliegt;
 - wenn der Kunde selbst oder eine Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige

- Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis der EAG SDS den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätte;
- bei Tod oder Handlungsunfähigkeit oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation;
- im Fall jeder gegen Bestehen der Rechtsvorschriften verstoßender Servicenutzung;
- wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- wenn die EAG SDS den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer oder des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
- bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, insbesondere bei Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen oder Nichteröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens, Vorlage eines Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtliches Ausgleichsverfahren, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden. §25a Insolvenzordnung bleibt durch diese Regelung unberührt.
- die andere Vertragspartei wesentliche Vertragspflichten verletzt und trotz schriftlicher Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen die Verletzung nicht abstellt.

- 16.2. Bei Beendigung des Kundenvertrages – aus welchem Grund auch immer – sind vom Kunden sämtliche der EAG SDS gehörenden Geräte, Einrichtungen und Ausstattungen nach Wahl von der EAG SDS entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von der EAG SDS angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen. Verursacht der Kunde eine Verzögerung der Rückstellung, ist er vorbehaltlich weiterer Ansprüche zur Zahlung eines angemessenen Benützungsentgeltes bis zur tatsächlichen Rückstellung verpflichtet.

17 Rechte und Pflichten des Kunden

- 17.1 Der Kunde wird die für die kundenseitig erforderliche Installation und den Betrieb der Endgeräte notwendigen Räume unentgeltlich in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) bereitstellen und während der Dauer des Vertrages erhalten. Die zur Verfügung gestellten Räume haben in dieser Hinsicht den geltenden einschlägigen österreichischen Fachnormen sowie hinsichtlich Temperatur und Luftfeuchtigkeit der Norm ETS 300 019-1-3 zu entsprechen. Der Kunde stellt die für den Betrieb der kundenseitig installierten Leitungsendgeräte erforderliche elektrische Energie sowie die erforderlichen Hilfs- und Schutzvorrichtungen unentgeltlich zur Verfügung.
- 17.2 Im Falle des Eintritts von Schäden an Einrichtungen und Geräten der EAG SDS, die durch eine Verletzung der in Punkt 17.1. genannten Verpflichtungen des Kunden oder durch eine anderweitige unsachgemäße Lagerung oder Aufstellung der Einrichtungen der EAG SDS, verursacht werden, hat der Kunde den dadurch entstehenden Schaden zur Gänze zu tragen und die EAG SDS diesbezüglich schad- und klaglos zu halten. Insbesondere ist hiervon auch die Abgeltung der Erbringung einer Wartungsleistung entsprechend den in den Anlagen beschriebenen Wartungskosten mit umfasst.
- 17.3 Vor Beginn der Installation der Übertragungswege wird der Kunde für Liegenschaften, auf denen sich die Geräte und Einrichtungen seiner Endstelle befinden werden, sowie für jene unmittelbar angrenzenden Liegenschaften, die denselben Eigentümer oder Verfügungsberechtigten wie die erstgenannten Liegenschaften haben
- lit a) die für die Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen durch die EAG SDS und von ihr beauftragte Dritte in Anspruch genommen werden müssen, die dafür erforderliche Zustimmung des jeweiligen Verfügungsberechtigten einholen und der EAG SDS auf deren Wunsch schriftlich nachweisen und

lit b) allenfalls notwendige öffentlich-rechtliche Genehmigungen für Installation und Betrieb der Übertragungswege erlangen. Der Kunde wird diese rechtskräftigen behördlichen Genehmigungen auf Wunsch der EAG SDS vorlegen.

- 17.4 Den Aufwand am Kundenstandort für Ausbesserungsarbeiten an Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, die durch sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen nötig werden, trägt der Kunde allein.

Sollte die Verlegung der von der EAG SDS oder durch von Ihr beauftragte Unternehmen installierten Übertragungswege am Kundenstandort aus Gründen, die nicht von der EAG SDS zu vertreten sind, erforderlich werden, so trägt der Kunde die hierfür notwendigen Kosten.

- 17.5 Die Übertragungswege und die von der EAG SDS oder durch von ihr beauftragte Dritte überlassene Einrichtungen dürfen ausschließlich bestimmungsgemäß verwendet werden, dies gilt insbesondere für den Anschluss von Geräten an die Übertragungswege. Jedenfalls dürfen an das Netz von der EAG SDS nur Geräte angeschlossen und betrieben werden, die die Netzsicherheit und den Netzbetrieb nicht stören und den jeweiligen einschlägigen europäischen Normen entsprechen.
- 17.6 Die Übertragungswege und die dazugehörigen Geräte und Einrichtungen dürfen ausschließlich von der EAG SDS oder von ihr beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden.
- 17.7 Die bereitgestellten Übertragungswege und -kapazitäten dürfen vom Kunden ausschließlich für den eigenen Bedarf genutzt werden. Eine Weitergabe von Übertragungskapazitäten an Dritte ist jeweils nur unter ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der EAG SDS möglich.
- 17.8 Ausschließlich der Kunde ist für den Inhalt und die Art der von ihm bzw. von Personen, denen er die Nutzung von Übertragungswegen der EAG SDS ermöglicht, bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten verantwortlich. Der Kunde hat insbesondere auch für die Einhaltung der strafgesetzlichen Bestimmungen, der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes zu sorgen. Bei Verletzung von Rechtsvorschriften hält der Kunde die EAG SDS schad- und klaglos.
- 17.9 Dem Kunden im Zuge der Vertragsabwicklung von der EAG SDS bzw. deren Subunternehmern zur Verfügung gestellte Endgeräte und Einrichtungen verbleiben im Eigentum der EAG SDS bzw. deren Subunternehmer.

Weitere Rechte und Pflichten sind im Übrigen in den Anlagen zu diesen AGB geregelt.

18 Streitbeilegung

- 18.1 Beide Vertragsparteien sind gemäß § 205 TKG berechtigt, Streit- und Beschwerdefälle, insbesondere betreffend der Qualität des Dienstes und bei Zahlungsstreitigkeiten oder behaupteten Gesetzesverletzungen der Regulierungsbehörde vorzulegen. Die Regulierungsbehörde ist in diesem Fall angehalten eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

19 Sonstige Bestimmungen

- 19.1 Mündliche Nebenabreden sind unwirksam. Abweichungen und Ergänzungen von den allgemeinen Geschäftsbedingungen und deren Anlagen gelten nur dann, wenn sie schriftlich vereinbart und rechtsgültig gefertigt sind. Von diesem Erfordernis kann ebenfalls nur schriftlich abgegangen werden.
- 19.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen beeinträchtigt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die ihr dem Sinn und Zweck nach am nächsten kommt. Dies gilt nicht, würde das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen.

- 19.3 Erfüllungsort für die an die EAG SDS zu leistenden Entgelte ist Linz. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Linz. Es gilt österreichisches Recht.

20 ANLAGEN

Folgende Anlagen bilden einen integrierenden Bestandteil dieses Vertrages, unabhängig davon, ob sie von den Vertragspartnern unterfertigt wurden oder nicht:

Anlage 1	Anfrage Übertragungsweg
Anlage 2	Technische Leistungsbeschreibung
Anlage 3	Service Level
Anlage 4	Entgelte, Zahlungsbedingungen
Anlage 5	Instandhaltung und Störungsmanagement
Anlage 6	Störungsmeldeformular

Anlage 1 Übertragungsweganfrage powerSPEEDbusiness

Logo



Firma:
PLZ:
Adresse:
Fax.:
Tel.:
Mobil:
E-Mail:

Energie AG Oberösterreich Services und
Digital Solutions GmbH
A-4021 Linz, Böhmerwaldstr. 3
Fax.: 07612/9000-52533
Tel.: 07612/9000-2533
E-Mail: glasfasernetz@energieag.at

ANFRAGE: WICHTIG!! Umso genauer die Angaben, umso schneller die Antwort.

Ort,

Kunde	
Firma	
Adresse	
PLZ:	
Ort:	

Ansprechpartner	
Name:	
Tel.:	
Fax:	
Mobil:	
e-Mail:	

Leitungsdaten			
Bestellnr.:		Bandbreite:	
Kundenleitungsbezeichnung:		SLA	
		Leistungsmerkmal	
		Connectivity	
		Bindungsdauer:	
		Wunschtermin:	

STANDORT 1	
Firma:	
Adresse:	
PLZ/Ort:	
Koordinaten:	
Üb.Raum:	
Schnittstelle:	
Übergabe:	

STANDORT 2	
Firma:	
Adresse:	
PLZ/Ort:	
Koordinaten:	
Üb.Raum:	
Schnittstelle:	
Übergabe:	

Anmerkungen



Anlage 2 Technische Leistungsbeschreibung powerSPEEDbusiness

powerSPEEDbusiness e.line:

Diese Anbindungen sind reine Punkt zu Punkt-Verbindungen auf Ethernettechnologie. Der Überbuchungsfaktor ist dabei frei wählbar, wobei von keiner Überbuchung ausgegangen wird. Die Framesize reicht von 64 bis 1536 Bytes. Für powerSPEEDbusiness e.line Anbindungen bietet die Energie AG EAG SDS mehrere technische Variationsmöglichkeiten an:

Unprotected

Eine reine Single-Channel Verbindung durch das EAG SDS-Netz. Dabei wird im Backbone Störfall nicht automatisch auf einen Ersatzweg im gleichen Netz umgeschaltet.

Protected

Die powerSPEEDbusiness e.line Variante mit eingerichteter Backbone Ersatzweg-Verbindung im selben Netz. Die automatische Umschaltung im Störfall erfolgt in weniger als 50 Millisekunden.

Committed Information Rate CIR / Excess Information Rate EIR

CIR bezeichnet die garantierte Bandbreite im EAG SDS-Netz. Die nicht garantierte Bandbreite wird als EIR bezeichnet. CIR/EIR ist bei powerSPEEDbusiness e.line bis zu einem Verhältnis von 10/90 buchbar.

Ethernet Virtual Private Line EVPL

EVPL ermöglicht die Kundenverbindungsübergabe von mehreren VLANs – Virtual Local Area Networks – auf einen Port.

Serviceklassen:

- Circuit Emulation Service CES für Real Time Traffic (Telefonie)
- Delay Sensitive DS für TV und Video
- Business Critical BC für Intranet
- Normally N für Internet-Zugriff

Bandbreitenstufen:

Eine Anbindung kann in Bandbreitenstufen zu je 2Mbit erfolgen (niedrigste Bandbreite: 2Mbit).

Kundenschnittstelle:

LWL Medienkonverter mit RJ45 Anschluss.

powerSPEEDbusiness e.lan:

Dies sind Mehrpunkt zu Mehrpunktverbindungen auf Ethernettechnologie. Der Überbuchungsfaktor ist dabei frei wählbar, wobei von keiner Überbuchung ausgegangen wird. Die Framesize-Größe reicht von 64 bis 1536 Bytes. Für powerSPEEDbusiness e.lan Anbindungen bietet die Energie AG EAG SDS mehrere technische Variationsmöglichkeiten an:

Unprotected

Eine Multi Channel Verbindung durch das EAG SDS-Netz. Dabei wird im Backbone Störfall nicht automatisch auf einen Ersatzweg im gleichen Netz umgeschaltet.

Protected

Die powerSPEEDbusiness e.lan Variante mit eingerichteter Backbone Ersatzweg-Verbindung im selben Netz. Die automatische Umschaltung im Störfall erfolgt in weniger als 50 Millisekunden.

Committed Information Rate CIR / Excess Information Rate EIR

CIR bezeichnet die garantierte Bandbreite im EAG SDS-Netz. Die nicht garantierte Bandbreite wird als EIR bezeichnet. CIR/EIR ist bei powerSPEED bis zu einem Verhältnis von 10/90 buchbar.

Serviceklassen:

- Circuit Emulation Service CES für Real Time Traffic (Telefonie)
- Delay Sensitive DS für TV und Video
- Business Critical BC für Intranet
- Normally N für Internet-Zugriff

Hub and Spoke

Bei dieser Verbindungsvariante erfolgt der Datenaustausch über eine definierte zentrale Anbindung. Bei den einzelnen Anbindungen ist eine Differenzierung zwischen eingehenden und ausgehenden Datenströmen möglich, so wie die unterschiedliche Begrenzung der Datenströme untereinander.

Any to Any

Any to Any ist der Datenaustausch zwischen allen Anbindungen. Wie bei Hub an Spoke ist eine Differenzierung zwischen eingehenden, ausgehenden und die unterschiedliche Begrenzung einzelner Datenströme untereinander möglich.

Bandbreitenstufen:

Eine Anbindung kann in Bandbreitenstufen zu je 2Mbit erfolgen (niedrigste Bandbreite: 2Mbit).

Kundenschnittstelle:

LWL Medienkonverter mit RJ45 Anschluss.

powerSPEEDbusiness sdh.line:

Dies sind synchrone Punkt zu Punkt Verbindungen auf SDH-Technologie ohne Überbuchungsfaktor. Grundsätzlich sind zwei Variationen dieses verbindungsorientierten Dienstes auf Lichtwellenleiter-Basis möglich:

Produktvariante 1:

Sub Network Connection Protection SNCP

Diese Core Netzwerk Protection-Lösung schaltet bei einem Fehler im Core Netz automatisch auf die eingerichtete Alternative um.

Produktvariante 2:

Multiplexed Switching Protection MSP

Der MSP Dienst arbeitet mit Übergabeport-Protection. Wird der Kunde am Endpunkt nicht erreicht, so schaltet das System automatisch auf einem Ersatzweg das zweite Endgerät am gleichen Endpunkt in Betrieb.

Energie AG EAG SDS bietet dafür folgende Schnittstellen an:

- E1 Bandbreite 2Mbit Standard G703 RJ45, Schnittstelle Modem mit 9 pol.Sub-D Buchse oder RJ45 Anschluss
- E1 Bandbreite 2Mbit Standard X21 15 pol.Sub-D Buchse, Schnittstelle Modem X.21 15 poligen Sub-D Buchse nach ISO 4903
- E3 Bandbreite 34Mbit Standard G703 elektrisch koax, RG 58
- STM1 Bandbreite 155Mbit Standard G703 elektrisch koax.
- STM1 Bandbreite 155Mbit Standard G957 optisch E2000 HRL.
- STM4 Bandbreite 622Mbit Standard G957 optisch E2000 HRL.
- STM16 Bandbreite 2488Mbit Standard G957 optisch E2000 HRL.

Übergabeprüfung

Vor Bereitstellung des Übertragungsweges führt die EAG SDS oder ein von ihr beauftragter Dritter eine Messung der Leitungsqualität zwischen den Übergabepunkten durch. Die Übergabemessung des Übertragungsweges gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn innerhalb von 15 Minuten keine Fehler festgestellt wurden. Als Nachweis für die Verbindungsqualität erhält der Kunde eine Bereitstellungsmeldung und ein Einmessprotokoll.

Anlage 3. Service Levels powerSPEEDbusiness

Bestes Service für alle powerSPEEDbusiness Produkte nimmt bei der EAG SDS einen hohen Stellenwert ein und sichert zudem die friktionsfreie Funktion weiter ab. Welche Stufe der Servicierung gewählt wird, hängt von den Anforderungen Ihres Unternehmens ab. Mit vier verschiedenen Service Level Agreements – von den Standardbürozeiten bis zum 7 x 24 Stunden-Dienst mit Reaktionszeit unter 1h und Entstördauer unter 4h – wird die Energie AG Telekom allen Ansprüchen gerecht.

Parameter	SLA S		SLA 0		SLA 1	SLA 2	Premium
Verfügbarkeit pro Jahr			99,5%		99,7%	99,85%	99,95%
Störungsannahme	Mo - Do	Fr	Mo - Do	Fr	Mo - So	Mo - So	Mo - So
	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	0:00 - 24:00	0:00 - 24:00	0:00 - 24:00
Servicebereitschaft	Mo -Do	Fr	Mo -Do	Fr	Mo - Sa	Mo - So	Mo - So
	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 20:00	7:00 - 20:00	0:00 - 24:00
Reaktionszeit	<6h		<4h		<2h	<1h	<1h
Statusmeldung	nein		nein		ja	ja	ja
Entstördauer	<48h		<24h		<12h	<8h	<4h
Eskalationsprozedur	nein		nein		nein	nein	ja
Störungsdokumentation	Troubleticket		Troubleticket		Troubleticket	Troubleticket	Troubleticket
Wartungsfenster	Mo - So		Mo - So		Mo - So	Mo - So	Mo - So
	0:00 – 24:00		16:00 - 07:00		19:00 - 06:00	22:00 - 06:00	24:00 - 06:00
Wartungsankündigung* außerhalb des Wartungsfensters			5 Tage		10 Tage	10 Tage	14 Tage
Wartungsankündigung** innerhalb des Wartungsfensters	24h		24h		3 Tage	5 Tage	10 Tage
Kostenpflichtige Entstördienstleistungen	X		X		X	X	

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird über die Auswertung des Troubleticketsystems bemessen. Den Beginn eines Ausfalls bestimmt der Eingang der Störungsmeldung des Kunden in der definierten Annahmestelle. Den Endpunkt setzt die erfolgreiche Behebung der Störung. Bemessen wird die Ausfallszeit im Zeitfenster der Servicebereitschaft des gewählten SLAs. Oder einfacher: Es kommen lediglich die Zeiten zu tragen, die sich in den Servicezeiten bewegen.

Nicht in die Verfügbarkeit einberechnet werden:

- Unterbrechungen angekündigter Wartungen
- Ausfälle durch Fremdverschulden oder höhere Gewalt, zum Beispiel aus der Beschädigung von Leitungen oder den unbefugten Eingriff in Leitungen und Anlagen der EAG SDS, einschließlich Hackerangriffe oder Störungen durch Viren, Trojaner oder anderen Schadprogramme oder -dateien. Die Verfügbarkeitsrechnung basiert auf Jahresstunden – 365 bzw. 366 d x 24 h = 8760 h im Normaljahr bzw. 8784 h in Schaltjahren.

Störungsannahme

Die Störungsannahme bezeichnet den Zeitpunkt der Entgegennahme einer Störungsmeldung.

Servicebereitschaft

Der Zeitaufwand für die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen. Die Zeit wird für die Berechnung der Verfügbarkeitsstunden herangezogen.

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit bezeichnet die Energie AG Telekom die Spanne zwischen Eingang einer Störungsmeldung – innerhalb der vereinbarten Störungsannahmezeit – bis zur Einleitung der Gegenmaßnahmen zur Behebung der Störung innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

Statusmeldung an Kunden

Anlassbezogene Meldungen an den Kunden während der Behebung einer Störung. Meist beschränken sich Statusmeldungen auf Beginn und Ende der Störungsbehebung.

Entstördauer

Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Gemessen wird innerhalb des vereinbarten Zeitraumes der Servicebereitschaft im jeweiligen SLA.

Eskalationsprozedur

Nach Ablauf einer definierten Frist muss die Störungsmeldung an die nächstübergeordnete Dienststelle weitergeleitet werden.

Störungsdokumentation

Dokumentation, die den gesamten Störungsablauf zeit- und arbeitsbezogen dokumentiert. Dazu gehören EDV-mäßige Zeiterfassung der Störung samt Registrierung der Störungsmeldung, sowie die Erstellung eines Antwortmails an den Melder der Störung.

Wartungsfenster

Vordefinierter Zeitraum, in dem geplante Wartungsarbeiten nach Möglichkeit durchgeführt werden.

Wartungsankündigung

Erfolgt nach Verständigung einer Wartungsankündigung innerhalb einer angemessenen Frist keine Rückmeldung, wird das als Zusage des Kunden gewertet.

Anlage 4 Entgelte, Zahlungsbedingungen powerSPEEDbusiness

Diese Preise sind Mindestpreise für Ethernet und SDH Verbindungen. Es werden je nach technischer Anforderung und SLA Erhöhungen, Preisaufschläge auf die oben angeführten Mindestpreise verrechnet. Für Vertragslaufzeiten größer 3 Jahre SLA 0 und SLA S werden Preisreduktionen auf die oben angeführten Mindestpreise gewährt. Das einmalig nach Inbetriebnahme zu entrichtende Herstellertgelt beinhaltet das Inbetriebnahmeentgelt (Patchen (Verbinden) der Verbindung an der dem Kundenanschluss nächstgelegenen Verbindungsstelle, Freischalten der Verbindung im System) und den nach Aufwand für die Herstellung des Kundenanschlusses ermittelten Infrastrukturkosten. Die oben angeführten monatlichen Nutzungsentgelte können sich durch in die Verbindung teilweise einrechenbare anfallende Infrastrukturkosten der EAG SDS nochmals erhöhen.

Das Herstellertgelt wird nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. D.h. Herstelleraufwände pro Ethernet Line Verbindung werden der Inbetriebnahmeentgeltpauschale hinzuaddiert. Alle im Anschluss genannten Aufpreis oder Rabattprozentsätze werden ausgehend vom monatlich zu entrichtenden Grundpreis der betreffenden Bandbreite aus der obigen Tabelle berechnet.

Inhouseverkabelungen sind nicht im Preis berücksichtigt und werden mit dem Herstellertgelt nach Inbetriebnahme der Ethernet Line Verbindung einmalig verrechnet. Darüber hinausgehende anfallende Kosten erhöhen das Herstellertgelt.

Aufpreise Laufzeit:

2 Jahre 20%

Rabatte Laufzeit:

4 Jahre 8%
5 Jahre 15%

Aufpreise SLA:

SLA 2 10%

Rabatte SLA:

SLA 0 5%,
SLA S >5%

SLA Premium 20% plus den gesamt anfallenden Kosten für die 2e Anbindung und 50% des monatliches Entgelt für die 2e Bandbreite. Abschaltung einer Anbindung für Wartungen muss vom Kunden in der von der EAG SDS vorgegebenen Zeit gewährt werden. Bei Störung zählt die Verfügbarkeit erst ab dem Zeitpunkt des Ausfalles beider Leitungen.

Rabatt Leistungsmerkmal:

Gold 4%
Silber 8%
Bronze 12%

Leistungsmerkmalbeschreibung:

Leistungsmerkmal	Bronze	Silber	Gold	Platin
Delay	100 ms	50 ms	15 ms	5 ms
Frame Loss	<2%	<1%	<0,1%	<0,01%
Max Frame Size	1518	1522	1526	1536
Jitter	<+/- 10 ms	<+/- 5 ms	<+/- 3 ms	<+/- 2 ms
CIR/EIR	10/90	50/50	90/10	100/0
Mögliche SLA	SLA S, SLA 0, SLA 1	SLA S, SLA 0, SLA 1, SLA 2	Alle	Alle

Grundpreise Ethernet Line Verbindungen für eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Jahren, SLA 1, Leistungsmerkmal Platin.

Ethernet Line Verbindungen sind reine Punkt zu Punkt Verbindungen.

Preistabelle gültig ab 1.1.2016

Bandbreite	Monatliches Nutzungsentgelt in EUR excl. MWSt.	Einmaliges Infrastrukturentgelt in EUR excl. MWSt.	Einmaliges Inbetriebnahmeentgelt in EUR excl. MWSt.
2 Mbit	357,00	Nach Aufwand	2.000,00
4 Mbit	460,00	Nach Aufwand	2.000,00
6 Mbit	516,00	Nach Aufwand	2.000,00
8 Mbit	625,00	Nach Aufwand	2.000,00
10 Mbit	642,00	Nach Aufwand	2.000,00
15 Mbit	680,00	Nach Aufwand	2.000,00
20 Mbit	705,00	Nach Aufwand	2.000,00
25 Mbit	721,00	Nach Aufwand	2.000,00
30 Mbit	735,00	Nach Aufwand	2.000,00
35 Mbit	750,00	Nach Aufwand	2.000,00
40 Mbit	767,00	Nach Aufwand	2.000,00
45 Mbit	785,00	Nach Aufwand	2.000,00
50 Mbit	802,00	Nach Aufwand	2.000,00
60 Mbit	839,00	Nach Aufwand	2.000,00
70 Mbit	875,00	Nach Aufwand	2.000,00
80 Mbit	913,00	Nach Aufwand	2.000,00
90 Mbit	958,00	Nach Aufwand	2.000,00
100 Mbit	977,00	Nach Aufwand	2.000,00
150 Mbit	1078,00	Nach Aufwand	2.000,00
200 Mbit	1279,00	Nach Aufwand	2.000,00
250 Mbit	1354,00	Nach Aufwand	2.000,00
300 Mbit	1417,00	Nach Aufwand	2.000,00
400 Mbit	1563,00	Nach Aufwand	2.000,00
500 Mbit	1688,00	Nach Aufwand	2.000,00
600 Mbit	1804,00	Nach Aufwand	2.000,00
700 Mbit	1891,00	Nach Aufwand	2.000,00
800 Mbit	1984,00	Nach Aufwand	2.000,00
900 Mbit	2022,00	Nach Aufwand	2.000,00
1000 Mbit	2055,00	Nach Aufwand	5.000,00

Grundpreise SDH Verbindungen für eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Jahren.

Diese Preise verstehen sich pro Teilleistungstück. SDH Verbindungen sind synchrone Punkt zu Punkt Verbindungen.

Bandbreite	Monatliches Nutzungs- entgelt excl MWSt.	Einmaliges Herstellertgelt excl MWSt.	
		Einmaliges Infrastruktur- entgelt excl MWSt.	Einmaliges Inbetriebnahme- entgelt excl MWSt.
Mbit	€	€	€
2 (E1)	320,-	Nach Aufwand	2000,-
34 (E3)	2150,-	Nach Aufwand	2000,-
155 (STM1)	3100,-	Nach Aufwand	2000,-

Prozentsätze für Preisaufschläge zum monatlichen Nutzungsentgelt.

Preisaufschläge auf dem monatlichen Nutzungsentgelt	%
SLA 2	10
SNCP	10
MSP	Auf Anfrage
SLA Premium	Auf Anfrage

Prozentsätze für Preisreduktionen zum monatlichen Nutzungsentgelt.

Preisreduktionen auf dem monatlichen Nutzungsentgelt	%
SLA 0	10
48 Monate	5
60 Monate	10

Sonstige Entgelte**Entstörungsleistungen**

Entstörungsdienstleistungen werden außerhalb des in den SLAs zugesicherten Zeitraumes kostenpflichtig.

Arbeitszeit	Stundensatz in Euro exkl. MwSt.
Mo – Do 07:00 – 16:00 Uhr Fr 07:00 – 14:00 Uhr	135,-
Mo – Fr 16:00 – 07:00 Uhr Fr – Mo 14:00 – 07:00 Uhr	168,-

Stundensätze Geschäftsjahr 2015/2016. Die Stundensätze werden jedes Jahr mit dem Prozentsatz der Kollektivvertrags-Abschlüsse erhöht. Fahrtzeiten gelten als Arbeitszeiten.

Für die Aufhebung der Sperre eines Anschlusses verrechnet die EAG SDS dem Kunden einen einmaligen Betrag in der Höhe von Euro 109,- exkl. MwSt.

Rabattbestimmungen

Minderverfügbarkeitsrabatte

Die EAG SDS garantiert pro Übertragungsweg eine Verfügbarkeit, wie in Anlage 3 angeführt. Werden diese Verfügbarkeitswerte für eine Verbindung über ein Abrechnungsjahr hinweg nicht eingehalten, so gewährt die EAG SDS einen Minderverfügbarkeitsrabatt für die betroffene Verbindung entsprechend folgender Regelung:

Für jedes Unterschreiten der garantierten Verfügbarkeit um volle 1 % (insgesamt pro Jahr) wird 0,5 % Nachlass vom jährlichen Entgelt in der der Feststellung nächstfolgenden Abrechnung gewährt.

Der Minderverfügbarkeitsrabatt bezieht sich auf das Jahresentgelt des jeweiligen Übertragungsweges. Basis für die Berechnung von Minderverfügbarkeitsrabatten sind jeweils die objektiv nachvollziehbaren und schriftlichen Störungsmeldungen (siehe Anlage 6).

Lieferverzugsrabatt

Bei durch EAG SDS verschuldeter vertragswidriger Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins eines Übertragungsweges gewährt die EAG SDS folgende Rabatte:

Ab zwei Wochen Verzug gilt für jeden weiteren Werktag 1,5 % des einmaligen Herstellentgeltes pro Werktag, maximal jedoch 25 % des einmaligen Herstellentgeltes als Lieferverzugsrabatt vereinbart. Bei einem Verzug bis zu 2 Wochen wird ein Lieferverzugsrabatt nicht gewährt. Mit Gewährung eines Lieferverzugsrabattes sind alle Ansprüche vom Kunden aus dem konkreten Lieferverzug, welcher Art auch immer, abgegolten.

Voraussetzung für die Wirksamkeit des Lieferverzugsrabattes ist, dass EAG SDS vom Kunden innerhalb von 8 Werktagen ab dem vereinbarten Bereitstellungstermin schriftlich auf den Verzug hingewiesen und zur Leistungserbringung aufgefordert wird. Der Lieferverzugsrabatt wird pro Übertragungsweg berechnet, beginnend mit dem dem Bereitstellungstermin folgenden Tag.

Anlage 5 Instandhaltung & Störungsmanagement powerSPEEDbusiness

Allgemeines

Störungsmeldestelle

Die EAG SDS betreibt eine Störungshotline, die 24 Stunden/365 Tage im Jahr besetzt ist. Mit der Bereitstellungsmeldung erhält der Kunde die unentgeltlich zu erreichende Telefonnummer und email-Adresse der Störungsmeldestelle.

Zutritt zu technischen Einrichtungen für die EAG SDS

Der Kunde stellt der EAG SDS Räume oder Kästen zur Aufstellung der zum Betrieb der Übertragungswege benötigten technischen Einrichtungen zur Verfügung.

Zur Durchführung von Störungsbehebungen, Wartungsmaßnahmen, Installation und Demontage von technischen Einrichtungen ist der EAG SDS sowie den von ihr beauftragten Dritten nach Anmeldung jederzeit (24 Stunden/Tag, 365 Tage/Jahr) der Zutritt/Zugang zu diesen Räumen oder Kästen kostenfrei zu gewähren und dafür auch mit dem Liegenschaftseigentümer eine privatrechtliche Vereinbarung zu treffen.

Störungsmanagement

Störungsannahme

Die Störungsannahme erfolgt in der Störungsmeldestelle per Telefon rund um die Uhr. Die Störungen sind zusätzlich per Fax oder email der EAG SDS zu melden. Eine telefonische Störungsmeldung durch den Kunden an die Störungsmeldestelle ist jedoch in jedem Fall erforderlich.

Im Zuge einer Störungsmeldung hat der Kunde immer folgende Daten bekannt zu geben:

- Ansprechperson
- Telefonnummer der Ansprechperson

Störungsbehebung

Durchführung der Entstörung

Die EAG SDS oder von ihr beauftragte Dritte haben nach vertragskonformer Störungsmeldung durch den Kunden (siehe oben 4.2.1) mit der Behebung von Störungen ohne schuldhaftes Verzögerung innerhalb der Fristen laut SLA (Anlage 3) zu beginnen, wobei der Kunde der EAG SDS bei der Lokalisierung des Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützt. Insbesondere hat der Kunde die Entstörung zu ermöglichen. Die Störungsbehebung wird von der EAG SDS oder von ihr beauftragten Dritten außer im Falle höherer Gewalt und bei sonstigen unvorhersehbaren und unverschuldeten Ereignissen ohne Unterbrechung durchgeführt und der Übertragungsweg wieder bereitgestellt.

Vom Kunden veranlasste bzw. zu vertretende/nicht erforderliche Störungsbehebungen

Wird die EAG SDS zu einer Störungsbehebung gerufen und stellt sie fest, dass keine Störung des Übertragungsweges vorliegt oder die Störung vom Kunden, von ihm beauftragten Dritten, von Eigentümern oder Nutzungsberechtigten der im Besitz vom Kunden befindlichen Liegenschaften, Gebäuden und Räumen, oder seinen Kunden zu vertreten ist, so werden die der EAG SDS hierdurch entstandenen Aufwendungen dem Kunden in Rechnung gestellt. Diese Aufwendungen werden zu den in Anlage 4 angeführten Preisen verrechnet.

Soweit auf Wunsch des Kunden die Behebung von Störungen und die Durchführung von Wartungen außerhalb der zugesicherten SLA erbracht wird, werden diese Leistungen zu den in Anlage 4 angeführten Preisen verrechnet.

Ungeklärte Störungen

Die Kosten der Fehlersuche bzw. -behebung von Störungen, deren Ursache nicht zugeordnet werden kann (ungeklärte Störungen), trägt der Kunde, wenn die EAG SDS nachweist, dass die Ursache nicht in einer Verletzung der vertraglichen Pflichten seitens EAG SDS liegt.

Wartungsmaßnahmen

Überprüfung der Übertragungsqualität

Die EAG SDS wird die Übertragungsqualität auf ihrem Netz in regelmäßigen Abständen, die sich nach dem Stand und den Regeln der Technik richten, überprüfen.

Durchführung von Wartungsmaßnahmen

Wartungsfenster

Die Durchführung der Wartungsmaßnahmen erfolgt entsprechend eines Wartungsplanes. Wartungsmaßnahmen, die geplante Netzunterbrechungen verursachen, werden in der Regel während der definierten Wartungsfenster innerhalb der Fristen laut SLA (siehe Anlage 3) durchgeführt.

Information über Wartungsmaßnahmen

Die EAG SDS wird den Kunden in den Fristen laut SLA (siehe Anlage 3) über Zeitpunkt und Dauer dieser Tätigkeiten informieren.

Betriebsunterbrechungen

Wird der Kunde über Betriebsunterbrechungen im Vorhinein informiert, bleiben diese bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Anlage 6 Störungsmeldeformular

STÖRUNGSMELDEFORMULAR powerSPEEDbusiness

Absender des Fehlerreports	Empfänger des Fehlerreports
Absender	Bestätigt durch
	Störungsnummer
Datum/Zeit	Datum/Zeit
Unterschrift	Unterschrift

Leitungsnummer		Kunde	
Standort A		Standort B	
Störungsbeginn (Datum/Zeit)		Störungsende (Datum/Zeit)	
Betroffener Service			
Ethernet-LINE	<input type="checkbox"/>	Ethernet-LAN	<input type="checkbox"/>
Connectivity	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>
Bandbreite	SLA	CIR/EIR	
Leistungsmerkmal			
Fehlerbeschreibung:			
Grund des Fehlers und Lösungsmaßnahmen:			