

# Rahmenvertrag Standardangebot aktiver Zugang auf Vorleistungsebene in geförderten Ausbaugebieten

(Stand: Juni 2026)

abgeschlossen zwischen der

## **BIK Breitbandinitiative Kärnten GmbH**

Herrengasse 9 / 2.OG

A-9020 Klagenfurt am Wörthersee

FN 484538g

UID ATU72927728

*[BIK steht hier lediglich als Platzhalter für den noch auszuwählenden aktiven Netzbetreiber, kurz **NB**.]*

(in der Folge kurz „**BIK/NB**“ oder „**NB**“)

und

## **Vertragspartei [N.N]**

Adresse

Firmenbuchnummer

(in der Folge kurz „**Vertragspartei [N.N]**“ oder „**ISP**“)

(in der Folge gemeinsam die „**Vertragsparteien**“)

wie folgt:

# Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines .....	4
2	Definitionen .....	4
3	Vertragsgegenstand .....	5
3.1	Vertragsinhalt: eine allgemeine Beschreibung .....	5
3.2	Informationen über Ausbauprojekte der BIK, den tatsächlichen Baustart und die Inbetriebnahme eines Standorts .....	5
3.3	Öffentliche Nennung als Anbieter / Vertragspartei [N.N.] .....	5
3.4	Zeitliche und örtliche Verfügbarkeit .....	6
3.5	Aktiver L2-Zugang auf Basis FTTH .....	6
3.6	Zugangsleistung / Zugangsservice .....	6
3.7	Nutzung von Zugangsservices / Zugangsleistungen .....	7
3.8	Verkehrsübergabe .....	7
3.9	ISP Modems .....	7
4	Technische Voraussetzungen zur Leistungsbereitstellung .....	7
4.1	Technische Weiterentwicklungen durch BIK/NB .....	7
4.2	Netzintegrität .....	7
4.3	Vorabinformationen bei strukturellen Veränderungen im Teilnehmeranschlussnetz .....	8
5	Bestellung und Bereitstellung von Leistungen .....	8
5.1	Grundsätzliches .....	8
5.2	Prüfung Verfügbarkeit (Verfügbarkeitsabfrage) .....	8
5.3	Zustandekommen eines Einzelvertrages .....	9
5.4	Sonstige Bedingungen und Voraussetzungen .....	9
5.5	Stornierung / Verzug / Wartung und Entstörung .....	10
6	Auskunfts- und Informationspflichten .....	10
7	Entgelte und Zahlungsmodalitäten .....	10
7.1	Höhe der Entgelte .....	10
7.2	Indexierung / Wertsicherung .....	11
7.3	Abrechnungszeitraum, Rechnungsgliederung und Rechnungsinhalt .....	11
7.4	Fälligkeit/Zahlungsverzug .....	11
7.5	Verzugszinsen und Mahnspesen .....	12
7.6	Einsprüche .....	12
8	Sicherheitsleistungen .....	13
8.1	Allgemeines .....	13

8.2	Bankgarantie.....	13
8.3	Patronatserklärung .....	13
8.4	Rückgabe der Sicherheitsleistung.....	14
8.5	Befriedigung.....	14
9	Einstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen wegen Zahlungsverzugs .....	14
10	Haftung .....	15
11	Laufzeit, Kündigung.....	15
11.1	Laufzeit.....	15
11.2	Ordentliche Kündigung .....	15
11.3	Nachträglicher Wegfall von Förderungen.....	16
11.4	Außerordentliche Kündigung .....	17
11.5	Auflösung im Insolvenzfall .....	18
11.6	Fristbeginn .....	18
12	Anpassung und Änderung dieses Rahmenvertrags .....	18
12.1	Änderung und Anpassung durch eine Vertragspartei .....	19
13	Geheimhaltung .....	19
14	Abtretung, Rechtsnachfolge, Anzeigepflichten .....	21
14.1	Abtretung .....	21
14.2	Rechtsnachfolge .....	21
14.3	Anzeigepflichten, Zugang von Erklärungen .....	21
15	Providerwechsel .....	21
16	Sonstiges .....	21
17	Informationssicherheit und Datensicherheit.....	22
18	Vertragskosten.....	22
19	Liste der Anlagen.....	22

# Allgemeiner Teil

## 1 Allgemeines

Der vorliegende Rahmenvertrag als Standardangebot entspricht vollumfänglich den Vorgaben der Förderrichtlinie BBA2030: OpenNet zur Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen der Breitbandstrategie 2030 und richtet sich an Betreiber eines öffentlichen Kommunikationsnetzes und öffentlichen Kommunikationsdienstes im Sinne von § 4 Z 4 Z 9 und Z 25 TKG 2021, in der jeweils geltenden Fassung, die die Bereitstellung ihres öffentlichen Kommunikationsnetzes und das Anbieten ihres öffentlichen Kommunikationsdienstes gemäß § 6 TKG 2021 idjgF bei der Regulierungsbehörde angezeigt haben und gemäß § 6 Abs 3 TKG 2021 über eine Bestätigung verfügen.

Die Förderungsnehmerin ist die BIK Breitbandinitiative Kärnten GmbH (in der Folge kurz „BIK“). Das aktive Layer 2 Zugangsangebot in Form des gegenständlichen Rahmenvertrags als Standardangebot wird im Auftrag der BIK durch die **[NB]** und im Namen der **[NB]** angeboten sowie durchgeführt.

Der Gegenstand des vorliegenden Rahmenvertrags ist der Vertragspartei **[N.N./ISP]** den aktiven Layer 2 Zugang auf gefördert ausgebauten FTTH-Infrastrukturen zu ermöglichen.

Bei diesen physischen Infrastrukturen handelt es sich um FTTH-Infrastrukturen, die mit Bundesfördermittel im Rahmen des BBA2030: OpenNet von der BIK als Fördernehmerin neu errichtet wurden, welche in den Anwendungsbereich des Fördervertrags und der Förderbedingungen zum 3.Call der BBA2030: OpenNet fallen (in der Folge „geförderte Infrastrukturen“).

Der Zugang wird dabei auf bestehende und zukünftige Adressen/Lokationen, die sich im jeweils geförderten Ausbaugelände befinden und der vorstehenden Definition von Infrastrukturen entsprechen, ermöglicht.

Dieser gegenständliche Rahmenvertrag enthält die für die vertragsgegenständlichen Leistungen geltenden allgemeinen Vertragsbestimmungen. Die technischen / betrieblichen Detailregelungen, Leistungsbeschreibungen und Entgelte sind in den Anlagen zum Rahmenvertrag enthalten. Die Anlagen bilden einen integrierenden Bestandteil dieses Rahmenvertrags. Bei Widersprüchen zwischen dem Vertragstext des Rahmenvertrags und den Anlagen, gelten die Anlagen als vorrangige Regelungen.

## 2 Definitionen

Die in diesem Rahmenvertrag, einschließlich seiner Anlagen, verwendeten nicht allgemein üblichen Abkürzungen und Begriffe werden in Anlage 4 (Abkürzungen, Begriffe und Definitionen) erklärt, soweit sich aus dem jeweiligen Zusammenhang nicht eindeutig etwas anderes ergibt.

## 3 Vertragsgegenstand

### 3.1 Vertragsinhalt: eine allgemeine Beschreibung

Im Auftrag der Fördernehmerin BIK bietet der NB der Vertragspartei **[N.N.]** auf Grundlage des gegenständlichen Rahmenvertrags den Layer 2 basierenden aktiven Zugang (virtuelle Entbündelung bzw. Bitstream) in Form von Zugangsleistungen (gemäß Anlage 1 Technische Geschäftsprozesse) auf gefördert ausgebauten in Betrieb genommene FTTH Infrastrukturen nach Maßgabe der örtlichen und zeitlichen Verfügbarkeit gemäß den nachfolgenden Regelungen an.

### 3.2 Informationen über Ausbauprojekte der BIK, den tatsächlichen Baustart und die Inbetriebnahme eines Standorts

Sobald bei BIK eine Entscheidung getroffen wurde, ein weiteres Ausbauprojekt zu starten, informiert BIK den NB über das Ausbauprojekt der BIK per E-Mail.

Weiters erhält der NB von BIK ein E-Mail, sobald der Baustart tatsächlich erfolgt ist. BIK informiert den NB per E-Mail 6 Wochen vorher über die Inbetriebnahme einer Standortadresse.

Die oben genannten relevanten Informationen zum Start einer Vorvermarktung eines Hausanschlusses, welche der NB von BIK erhält, werden durch den aktiven NB an alle ISPs ehestmöglich gleichzeitig weitergereicht, um gleiche Wettbewerbsbedingungen zu schaffen zur Förderung eines fairen Wettbewerbs.

Der Vertrieb eines Festnetz-Internet Servicevertrags auf der neu errichteten Infrastruktur an Endkunden ist für die Vertragspartei **[N.N.]** den ISP erst ab der oben geregelten 6-Wochen-Meldung zulässig.

### 3.3 Öffentliche Nennung als Anbieter / Vertragspartei **[N.N.]**

In einem Ausbaugebiet werden die Kommunikationsmittel so gestaltet, dass der Hinweis, dass es sich um ein offenes Netz handelt, das allen Anbietern offensteht, transparent kommuniziert wird. Auch die möglichen Anbieter sollen in diesem Zusammenhang genannt werden können.

Die Vertragspartei **[N.N.]** stimmt daher zu, dass ihr Unternehmen mit ihrem Firmennamen auf der Homepage der BIK/NB als Vertragspartei, der nach der Inbetriebnahme der Infrastruktur Zugang zur aktiven Infrastruktur hat, genannt werden darf. Diese Zustimmung umfasst auch die Nennung auf Drucksorten (Folder, Infomaterial) der BIK/NB.

Diese Zustimmung kann von der Vertragspartei **[N.N.]** jederzeit per E-Mail widerrufen werden. Die Löschung auf der Homepage erfolgt dabei unverzüglich, die Streichung der Nennung in den Drucksorten erfolgt sukzessive mit der regulären Neuauflage der unterschiedlichen Drucksorten.

Sollen über den Firmennamen hinaus, auf der Homepage auch die Marke und/oder Logos der Vertragspartei **[N.N.]** oder nur die Marke und/oder Logos ohne Firmennamen angeführt werden, ist das nach entsprechender Abstimmung mit BIK/NB unentgeltlich möglich.

### 3.4 Zeitliche und örtliche Verfügbarkeit

Der vertragsgegenständliche aktive Zugang wird der Vertragspartei [N.N.] ab der Inbetriebnahme an einer Standortadresse ermöglicht. Die Vertragspartei [N.N.] erhält die Inbetriebnahme Information wie oben beschrieben.

### 3.5 Aktiver L2-Zugang auf Basis FTTH

Der L2-Zugang (virtuelle Entbündelung bzw. Bitstream) wird der Vertragspartei [N.N.] an der jeweiligen Standortadresse auf Basis FTTH angeboten.

Hierbei reicht die Glasfaser bis zum Netzabschlusspunkt im Gebäude bzw. in die Räumlichkeiten des Endkunden. Bei einer Standortadresse auf Basis FTTH ist daher immer ein Glasfaser Anschluss notwendig. Der aktive Zugang erfolgt mit einer glasfaserbasierenden Zugangsleistung.

Die Anzeige als Standortadresse auf Basis FTTH heißt jedoch nicht automatisch, dass der Glasfaser Anschluss an der jeweiligen Adresse bis zum Netzabschlusspunkt im Gebäude bereits hergestellt worden ist. Die Information, ob ein Glasfaser Anschluss bereits existiert, nicht existiert oder bereits bestellt worden ist, wird die Vertragspartei [N.N.] mit der Inbetriebnahme in der Verfügbarkeitsanzeige angezeigt. Detaillierte Regelungen dazu finden sich im Anlage 7 Glasfaser Anschluss.

Sofern bei FTTH ein Glasfaser Anschluss bereits existiert, ist für die Vertragspartei [N.N.] mit dem Datum der Inbetriebnahme die Bestellung einer Zugangsleistung möglich. Existiert noch kein Glasfaser-Anschluss, dann bedeutet das, dass die Glasfaser Infrastruktur zumindest bis zur Grundstücksgrenze reicht bzw. an dieser vorbeiführt und der Glasfaser Anschluss vor der Bestellung eines Zugangsservice erst durch den Endkunden bestellt und hergestellt werden muss.

### 3.6 Zugangsleistung / Zugangsservice

BIK/NB bietet der Vertragspartei [N.N.] Zugang zu Infrastruktur mittels dem Vorleistungsprodukt L2-Zugangsservice an. Das Zugangsservice enthält 4 VLANs zur Serviceunterscheidung mit inkludiertem Netzservice.

Es werden verschiedene Servicearten sowie Serviceprofile gemäß Anlage 1 Technische Geschäftsprozesse angeboten.

Der Zugang zum Endkunden erfolgt gemäß Anlage 1 grundsätzlich über den definierten lokalen Übergabestandort, an dem der Verkehr von der Vertragspartei [N.N.] übergeben bzw. von BIK/NB übernommen wird, bis zum ONT am Endkundenstandort.

Der mögliche Übergabestandort ist in der Anlage 1 festgelegt. An dem lokalen Übergabestandort kann sich die Vertragspartei [N.N.] mit ihrer Infrastruktur oder mit der Infrastruktur eines Dritten anschalten. Die Details zur Verkehrsübergabe sind im Anlage 1 geregelt.

Die Leistung der BIK/NB besteht aus der Zurverfügungstellung einer bestimmten Bandbreite vom Endkundenstandort bis zu dem definierten Übergabeort. Das Zugangsservice endet mit der Übergabe am Übergabestandort gemäß Anlage 1.

### 3.7 Nutzung von Zugangsservices / Zugangsleistungen

Die Nutzung von Zugangsleistungen durch die Vertragspartei **[N.N.]** erfolgt im Einzelfall gemäß auf Grundlage dieses Rahmenvertrags abgeschlossenen Einzelverträgen, für die die in Anlage 2 (Betriebliche Regelungen) spezifizierten Bedingungen gelten.

### 3.8 Verkehrsübergabe

Die Anbindung der technischen Einrichtungen der Vertragspartei **[N.N.]** sowie die Übergabe des Verkehrs erfolgen lokal an dem von BIK/NB festgelegten Übergabestandort gemäß Anlage 1.

### 3.9 ISP Modems

Die Bereitstellung des Endkunden Modems erfolgt durch die Vertragspartei **[N.N.]**.

## 4 Technische Voraussetzungen zur Leistungsbereitstellung

### 4.1 Technische Weiterentwicklungen durch BIK/NB

Soweit technische Änderungen auf Seiten von BIK/NB keine Änderung der Voraussetzungen für die weitere Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen der Vertragspartei **[N.N.]** zur Folge haben, dürfen diese von BIK/NB einseitig und ohne Zustimmung der Vertragspartei **[N.N.]** durchgeführt werden. BIK/NB wird der Vertragspartei XX innerhalb eines angemessenen Zeitraumes, mindestens jedoch ein Monat vor einer Implementierung der neuen Spezifikation, die Vertragspartei **[N.N.]** über die technischen Änderungen informieren.

Soweit technische Änderungen auf Seiten von BIK/NB auch eine Änderung der technischen Voraussetzungen bei der Vertragspartei **[N.N.]** zur Folge haben und es nicht ohnehin für die jeweilige technische Änderung in dem Rahmenvertrag samt Anlagen ein speziell geregeltes Prozedere für die Durchführung gibt, dürfen technische Änderungen im Sinne von technischen Weiterentwicklungen, soweit sie dem „Stand der Technik“ bei dieser innovativen Technologie entsprechen, von BIK/NB einseitig und ohne Zustimmung der Vertragspartei **[N.N.]**, jedoch unter Einhaltung einer dem Umfang der technischen Änderung angemessenen Ankündigungsfrist, durchgeführt werden.

Die Kosten für die Umsetzung der erforderlichen technischen Änderungen, die auf Seiten der Vertragspartei **[N.N.]** anfallen, werden von der Vertragspartei **[N.N.]** selbst getragen.

### 4.2 Netzintegrität

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, ihre Produkte derart zu gestalten, dass das jeweils andere Netz, insbesondere die Netzintegrität, sowie sonstige Einrichtungen nicht gefährdet werden.

BIK/NB kann im Verdachtsfall eine entsprechende Prüfung durchführen. Gegebenenfalls kann BIK/NB Networkmanagementmaßnahmen treffen, um etwaigen Schaden hintan zu halten sowie ihre gesetzlichen Verpflichtungen entsprechend erfüllen zu können. Zugleich mit der Verständigung über derartige Networkmanagementmaßnahmen kann BIK/NB die Vertragspartei **[N.N.]** unter Hinweis auf das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Zugangsservices gemäß Anlage 2 auffordern, diese Beeinträchtigungen innerhalb einer

angemessenen Frist abzustellen. In Fällen, in denen eine Beeinträchtigung des Netzes von BIK/NB, insbesondere der Netzintegrität entsteht, kann BIK/NB unter Einhaltung der gesetzlichen Bedingungen und unter Abwägung der erforderlichen und gelindesten Maßnahmen, die technisch notwendig und wirtschaftlich vertretbar sind, die Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich sperren und in weiterer Folge einstellen. Die Vertragspartei [N.N.] wird über derartige Leistungseinstellungen nach Möglichkeit im Voraus informiert.

In Fällen einer Gefährdung des Netzes der Vertragspartei [N.N.], insbesondere der Netzintegrität, kann die Vertragspartei [N.N.] von BIK/NB ebenfalls unter Setzung einer angemessenen Frist die Beseitigung der Gefährdung verlangen, widrigenfalls der Vertragspartei [N.N.] das Recht zur außerordentlichen Kündigung zusteht.

#### **4.3 Vorabinformationen bei strukturellen Veränderungen im Teilnehmeranschlussnetz**

BIK/NB wird der Vertragspartei [N.N.] unter Berücksichtigung der Förderungsbedingungen alle strukturellen Veränderungen in der Netzgestaltung, die die im betreffenden Fall gegebene Nutzung von Infrastruktur durch die Vertragspartei [N.N.] beeinflussen, einschränken oder unmöglich machen könnten, zwölf Monate im Voraus schriftlich mitteilen. Bis zu einer anderslautenden Mitteilung ist die Vertragspartei [N.N.] berechtigt, auf die von BIK/NB mitgeteilten Informationen zu vertrauen.

## **5 Bestellung und Bereitstellung von Leistungen**

### **5.1 Grundsätzliches**

Für sämtliche Bestell- und Mitteilungsvorgänge gilt, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich anders geregelt, Folgendes:

Die Vertragsparteien nutzen zur Einzelgeschäftsfallabwicklung für sämtliche Bestell- und Mitteilungsvorgänge sowie für Entstörungsprozesse, die in diesem Rahmenvertrag geregelt sind, einheitliche elektronische Schnittstellen.

Sämtliche Bestell- und Mitteilungsvorgänge werden, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich anders geregelt, über diese elektronischen Schnittstellen vorgenommen.

### **5.2 Prüfung Verfügbarkeit (Verfügbarkeitsabfrage)**

#### **Grundsätzliche Verfügbarkeit und theoretisch verfügbare Bandbreite am Endkundenstandort:**

BIK/NB stellt der Vertragspartei [N.N.] eine Verfügbarkeitsabfrage (Anlage 2 Betriebliche Geschäftsprozesse) zur Verfügung. Damit kann die Vertragspartei [N.N.] eine Prüfung der theoretisch verfügbaren Bandbreite sowie der Anschlusstechnologie am Endkundenstandort durchführen. Im Fall einer Bestellung durch die Vertragspartei [N.N.] wird mittels Verfügbarkeitsabfrage die theoretisch verfügbare Bandbreite am Endkundenstandort geprüft.

### 5.3 Zustandekommen eines Einzelvertrages

Die Bestellung der jeweils anschlussbezogenen Zugangsservices durch die Vertragspartei **[N.N.]**, dessen Bereitstellung durch BIK/NB und dessen Kündigung erfolgen gemäß Punkt 11.

Der Einzelvertrag tritt jeweils anschlussbezogen mit dem in Anlage 2 zu nennenden Zeitpunkt in Kraft.

Wird der Einzelvertrag durch außerordentliche Kündigung von BIK/NB (Ausnahme: außerordentliche Kündigung, die nicht in der Verantwortung der Vertragspartei **[N.N.]** liegt, z. B. in Folge höherer Gewalt), einvernehmliche Auflösung oder nach Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der Vertragspartei **[N.N.]** vor Ablauf der Mindestvertragsdauer beendet, ist mit Beendigung des Einzelvertragsverhältnisses für die Dauer zwischen Beendigung des Einzelvertragsverhältnisses und dem Ende der jeweils vereinbarten Mindestvertragsdauer von der Vertragspartei **[N.N.]** ein Restentgelt zu bezahlen für die hypothetische Restlaufzeit. Das Restentgelt beträgt das für diesen Zeitraum anfallende monatlich gleichbleibende Entgelt für die betreffende Leistung. Für die Höhe der monatlich gleichbleibenden Entgelte ist der Zeitpunkt der Beendigung des Einzelvertragsverhältnisses maßgeblich.

### 5.4 Sonstige Bedingungen und Voraussetzungen

Ein Endkunde der Vertragsparteien kann auf der gleichen Anschlussleitung von einem ISP zum anderen ISP wechseln. Die erfolgreiche Durchführung der Umstellung auf ein Zugangsservice der Vertragspartei **[N.N.]** auf einer beim Endkunden bereits bestehenden Anschlussleitung von BIK/NB beendet gemäß § 118 TKG 2021 automatisch auch jene Verträge sowie Dienste zwischen BIK/NB und dem Endkunden, die auf der betreffenden Anschlussleitung von BIK/NB bis zur erfolgreichen Durchführung der Umstellung jeweils erbracht werden. Als Nachweis dafür, dass die Umstellung bzw. der Wechsel auch mit ausdrücklicher Zustimmung des jeweiligen Endkunden erfolgt, bedarf es das Ausfüllen eines Umstellungsformulars (Beilage zur Anlage 2 Betriebliche Regelungen).

Die Vertragspartei **[N.N.]** informiert den Endkunden darüber, dass es bei einer allenfalls noch andauernden Vertragsbindung (Mindestvertragsdauer) bei BIK/NB zu einer Verrechnung von Restentgelten durch BIK/NB an den Endkunden kommen kann.

Das Umstellungsformular kann von der Vertragspartei **[N.N.]** im Zuge der Bestellung des Zugangsservice an BIK/NB übermittelt werden. Das ist jedoch nicht zwingend erforderlich. Es muss jedoch von der Vertragspartei **[N.N.]** auf gesonderte Nachfrage von BIK/NB nachgereicht werden können. Das Umstellungsformular von BIK/NB dient nur als Vorlage. Die Inhalte des Umstellungsformulars können von der Vertragspartei **[N.N.]** in ein eigenes Formular übernommen werden.

Die Vertragspartei **[N.N.]** stellt sicher, dass der Endkunde seine Zustimmung zur Übermittlung jener personenbezogenen Daten an BIK/NB erteilt, die für die Erbringung, Verrechnung oder Beendigung der vertragsgegenständlichen Leistungen notwendig sind.

Die Vertragspartei **[N.N.]** hält BIK/NB gegen Ansprüche Dritter, die sich aus einer Verletzung der Verpflichtungen gemäß diesem Punkt ergeben, schad- und klaglos.

## 5.5 Stornierung / Verzug / Wartung und Entstörung

Die Stornierung von bereits begonnenen Leistungen durch die Vertragsparteien kann gemäß den Regelungen der Anlage 2 sowie der Anlage 3 erfolgen.

BIK/NB ist verpflichtet, die geschuldeten Leistungen zu den gemäß Anlage 2 geltenden Fristen fristgerecht zu erbringen. Ist BIK/NB aus von ihr zu vertretenden Gründen mit der geschuldeten Leistung im Verzug, so ist die Vertragspartei **[N.N.]** zum Rücktritt vom Einzelvertrag berechtigt, wenn BIK/NB eine ihr von der Vertragspartei **[N.N.]** gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens 10 Arbeitstage betragen muss, nicht einhält.

BIK/NB ist ab dem jeweils in Anlage 3 Entgelte geregelten Zeitpunkt berechtigt, die anfallenden monatlichen und einmaligen Entgelte gemäß Anlage 3 zu verrechnen.

Die Wartung und Entstörung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch BIK/NB erfolgt gemäß der zu erstellenden Beilage zur Anlage 2 (Betriebliche Regelungen).

## 6 Auskunfts- und Informationspflichten

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, einander wechselseitig auf Anfrage alle notwendigen und zu einer effizienten Durchführung dieses Rahmenvertrags erforderlichen Informationen und Auskünfte zu erteilen.

## 7 Entgelte und Zahlungsmodalitäten

### 7.1 Höhe der Entgelte

Die von der Vertragspartei **[N.N.]** für die Inanspruchnahme der Zugangsservices und sonstige nach diesem Vertrag zu zahlende Entgelte sind in Anlage 3 geregelt. Soweit in diesem Rahmenvertrag nicht anders bestimmt, gelten die im Anlage 3 festgelegten Entgelte für sämtliche aufgrund dieses Rahmenvertrags zu erbringenden Leistungen.

Die Vertragsparteien sind berechtigt, Rechnungsendbeträge auf volle 1 Cent aufzurunden.

Erfolgt die Zahlung ohne Angabe des Zahlungszwecks, so wird die Zahlung auf die älteste Schuld angerechnet. Erfolgt die Zahlung nicht mit Originalbeleg und ohne Angabe des Verrechnungsmerkmals, so tritt die schuldbeitfreiende Wirkung der Zahlung erst mit Zuordnung der Zahlung ein.

Alle in Anlage 3 genannten Entgelte verstehen sich stets als Nettoentgelte exklusive einer gesetzlichen Umsatzsteuer. Sofern sich aus den anwendbaren Rechtsnormen eine Umsatzsteuerpflicht oder sonstige Steuern, Abgaben- und Gebührenpflicht in Österreich ergibt, werden die Umsatzsteuer oder sonstige Steuern, Abgaben und Gebühren zusätzlich in Rechnung gestellt.

Alle in Anlage 3 genannten Entgelte ergeben sich aus den Berechnungen auf der Grundlage der von der Förderstelle vorgegebenen Musterkalkulationen („FFG-Excel“).

## 7.2 Indexierung / Wertsicherung

BIK/NB ist berechtigt Entgelte für das folgende Kalenderjahr entsprechend der Steigerung des Jahres-VPI zu erhöhen und verpflichtet sich Senkungen des Jahres-VPI weiterzugeben sowie die besagten Entgelte entsprechend der Senkung zu reduzieren.

Der Umfang der Entgeltanpassungen ergibt sich aus dem Verhältnis der Änderung des Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung (Indexbasis: Jahres-VPI 2020 = 100). Maßgeblich dafür ist die Entwicklung des durch Statistik Austria veröffentlichten VPI. Wird dieser Index nicht mehr veröffentlicht, tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle.

Der neue Wert stellt die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar. Eine Verpflichtung zur Entgeltreduktion verringert sich in dem Ausmaß, in dem BIK/NB im Vorjahr ein Recht zur Erhöhung der Entgelte nicht ausgeübt hat.

Anpassungen der Entgelte erfolgen im Jahr nach der Änderung der Indexbasis. Die Entgeltanpassungen erfolgen mit 1. April des Folgejahres. Eine nicht durchgeführte Erhöhung stellt keinen Verzicht von Seiten BIK/NB dar, Absenkungen wird ebenfalls BIK/NB durchführen. Über die Anpassungen informiert BIK/NB in textlicher Form per E-Mail.

## 7.3 Abrechnungszeitraum, Rechnungsgliederung und Rechnungsinhalt

Als Abrechnungszeitraum für die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen gilt der Kalendermonat. Die Verrechnung erfolgt monatlich im Nachhinein. Soweit in diesem Rahmenvertrag nichts Anderes festgelegt ist, gilt dieser Abrechnungszeitraum für alle Entgelte, außer für Entgelte nach Aufwand und Restentgelte. Der entsprechende Rechnungsinhalt und die Rechnungsgliederung sind in Anlage 3 festgelegt.

## 7.4 Fälligkeit/Zahlungsverzug

Monatliche Entgelte sind, soweit die zugrunde liegende Leistung nicht im gesamten Monat bezogen wird, beginnend mit dem in Anlage 3 Entgelte geregelten Zeitpunkt, für den Rest des Monats anteilig (1/30 des monatlichen Entgelts für jeden verbleibenden Tag) zu zahlen. Ordnungsgemäß ausgestellte Rechnungen sind binnen 30 Tagen nach Rechnungserhalt zur Zahlung fällig. In begründeten Einzelfällen kann als Übergangsregelung für einen befristeten Zeitraum eine längere Fälligkeitsfrist (maximal 60 Tage) zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden.

Kommt die Vertragspartei ihren Zahlungsverpflichtungen aus Entgelten trotz Fälligkeit und zweimaliger fruchtloser schriftlicher Nachfristsetzung von jeweils mindestens vierzehn Tagen nicht nach, so ist die andere Vertragspartei zur außerordentlichen Kündigung dieses Rahmenvertrags berechtigt. Die Details des Abrechnungsverfahrens sind in Anlage 3 geregelt.

## 7.5 Verzugszinsen und Mahnspesen

Im Falle eines Zahlungsverzuges werden Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz in Rechnung gestellt.

Verzugszinsen sind in gesonderter Rechnung zu fakturieren und haben folgende Informationen zu enthalten:

- das Rechnungsdatum,
- die Kundennummer,
- die jeweilige Rechnungsnummer und das Rechnungsdatum der aushaftenden Originalrechnung, aufgrund der Verzugszinsen verrechnet werden,
- Anzahl der Verzugstage,
- den aushaftenden Betrag,
- den verrechneten Zinssatz sowie
- die verrechneten Verzugszinsen.

Für Mahnungen im Verzugsfall werden von BIK/NB Mahnspesen gemäß Anlage 3 verrechnet.

## 7.6 Einsprüche

Rechnungseinsprüche sind ausschließlich innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung per E-Mail mit detaillierter Begründung an das in der Kontaktliste von BIK/NB (Beilage 1 zum Betrieblichen Handbuch) angeführte Postfach zu richten. In begründeten Einzelfällen kann als Übergangsregelung für einen befristeten Zeitraum eine längere Einspruchsfrist (maximal 60 Tage) zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden.

Der Einspruch muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Angaben zur Vertragspartei **[N.N.]**,
- Rechnungsnummer und Verrechnungsaccount,
- Strittiger Betrag,
- Eindeutige Bezeichnung der betroffenen Leistung,
- Einspruch und Einspruchsbegründung,
- Ansprechpartner: in der Vertragspartei **[N.N.]**.

Sind die vorstehenden Angaben in der Einspruchserhebung nicht enthalten, so liegt kein Einspruch im Sinne dieser Bestimmung vor. Ein Einspruch gilt jedoch jedenfalls dann als gültig eingebracht, wenn die Vertragspartei, dessen Rechnung beeinsprucht wird, die Mangelhaftigkeit des Einspruches nicht binnen zwei Wochen ab Einspruchserhalt mitteilt.

Bei ordnungsgemäß eingebrachten Einsprüchen prüft BIK/NB die beeinspruchte Rechnung unverzüglich. In diesem Fall wird die Fälligkeit des beeinspruchten Betrages bis zur erforderlichen Klärung, längstens aber für sechs Wochen ab dem auf der Rechnung angegebenen Zahlungstermin hinausgeschoben. BIK/NB informiert die Vertragspartei **[N.N.]** über das Ergebnis der Prüfung. Der in der Rechnung enthaltene, nicht beeinspruchte Betrag ist fristgemäß zu zahlen.

Einsprüche, die nach Ablauf der 30-tägigen Frist bei BIK/NB einlangen, werden ohne Prüfung zurückgewiesen und haben keine Auswirkungen auf die Fälligkeit der ausstehenden Entgelte.

## 8 Sicherheitsleistungen

### 8.1 Allgemeines

Die leistungserbringende Vertragspartei ist berechtigt, von der jeweils Entgelt schuldenden Vertragspartei eine Sicherheitsleistung zu fordern, wenn die Vertragspartei über keine entsprechende Bonität verfügt oder es in der Vergangenheit nachweislich zu Zahlungsausfällen oder Zahlungsschwierigkeiten gekommen ist. Die Höhe der Sicherheitsleistung orientiert sich bei einer neuen Vertragspartei am durchschnittlich zu erwartenden oder bei bestehender Vertragspartei nach dem durchschnittlichen Dreimonatsumsatz der letzten vier Quartale und wird entsprechend jährlich angepasst.

Nach Wahl der Vertragspartei, von der die Sicherheitsleistung zu erlegen ist, kann diese als Bankgarantie oder Patronatserklärung erfolgen. Sie ist binnen 14 Tagen nach einer diesbezüglichen schriftlichen Aufforderung durch die aufgeforderte Vertragspartei 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 gemäß Punkt 11.4 dieses Rahmenvertrags erfolgen. Die die Sicherheit erlegende Vertragspartei kann die Art der Sicherheitsleistung nach Ablauf eines Jahres durch eine jeweils andere Art ersetzen.

### 8.2 Bankgarantie

Jene Vertragspartei, die eine Sicherheit zu leisten hat, hinterlegt bei der anderen Vertragspartei eine Bankgarantie in der Höhe gemäß Punkt 8.1.

Die Bankgarantie muss von einem Kreditinstitut ausgestellt werden, welches einen Sitz in einem EWR-Land oder der Schweiz hat.

Die Inanspruchnahme der Sicherheitsleistung muss ohne Prüfung des zugrundeliegenden Rechtsverhältnisses (abstrakte Bankgarantie) und unter Verzicht auf jede Einrede und Einwendung bis zur vereinbarten Höhe möglich sein. Auch die teilweise Inanspruchnahme der Sicherheitsleistung (Ausstellung auf einen "Höchstbetrag") durch den Begünstigten muss gesichert sein.

Die Bankgarantie hat zumindest eine Gültigkeit bis zum Ablauf des Folgequartals aufzuweisen. Zum Zeitpunkt des Ablaufs einer solchen Bankgarantie hat eine gültige Bankgarantie für zumindest das Folgequartal vorzuliegen. Fällt das Ende der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, ist die Sicherheitsleistung am darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen.

Jene Vertragspartei, welcher die Sicherheitsleistung in Form einer Bankgarantie erbringt, trägt dafür sämtliche Kosten einschließlich aller Gebühren und Abgaben.

### 8.3 Patronatserklärung

Jene Vertragspartei, der eine Sicherheit zu leisten hat, hinterlegt nach vorheriger Vereinbarung bei der anderen Vertragspartei eine Patronatserklärung ihrer Muttergesellschaft in der Höhe gemäß Punkt 8.1.

Die die Sicherheit fordernde Vertragspartei kann die Erlegung einer Patronatserklärung ablehnen. In diesem Fall hat die Vertragspartei, die die Sicherheit zu erlegen hat, eine andere Art der Sicherheit zu wählen.

Die Inanspruchnahme der Sicherheitsleistung muss ohne Prüfung des zugrundeliegenden Rechtsverhältnisses und unter Verzicht auf jede Einrede und Einwendung bis zur vereinbarten Höhe möglich sein. Auch die teilweise Inanspruchnahme der Sicherheitsleistung durch den Begünstigten muss gesichert sein.

Die Patronatserklärung hat zumindest eine Gültigkeit bis zum Ablauf des Folgequartals aufzuweisen. Zum Zeitpunkt des Ablaufs der Patronatserklärung hat eine gültige Patronatserklärung für zumindest das Folgequartal vorzuliegen. Fällt das Ende der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, ist die Sicherheitsleistung am darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen.

#### **8.4 Rückgabe der Sicherheitsleistung**

Der Empfänger der Sicherheitsleistung ist jederzeit berechtigt, diese zur Gänze oder teilweise zurückzustellen. Der Empfänger der Sicherheitsleistung ist nach Beendigung des Rahmenvertrags verpflichtet, die Sicherheitsleistung in jenem Umfang, als diese nicht zur Deckung von gemäß Punkt 8.5 berechtigten Ansprüchen herangezogen wurde, binnen zwei Wochen ab rechtswirksamer Beendigung zurückzustellen.

#### **8.5 Befriedigung**

Jede Vertragspartei ist berechtigt, folgende Ansprüche aus den Sicherheitsleistungen zu decken:

- Offene fällige Forderungen aus den vertragsgegenständlichen Leistungen
- Verzugszinsen und Mahnspesen aus Forderungen für die vertragsgegenständlichen Leistungen
- anerkannte oder gerichtlich zugesprochene Schadenersatzforderungen die die Sicherheit fordernde Vertragspartei

Aus der Sicherheitsleistung werden zuerst die Verzugszinsen und erst dann die restlichen Ansprüche befriedigt.

Die die Sicherheitsleistung in Anspruch nehmende Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei die Inanspruchnahme der Sicherheitsleistung ehebaldigst zur Kenntnis bringen. In diesem Fall ist die die Sicherheit leistende Vertragspartei verpflichtet, binnen 14 Tagen neuerlich die Sicherheitsleistung in der Höhe gemäß Punkt 8.1 zu erlegen.

### **9 Einstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen wegen Zahlungsverzugs**

Kommt die Vertragspartei **[N.N.]** mit mindestens einem Drittel des fälligen Entgelts in Verzug, so kann BIK/NB im angemessenen Umfang Leistungen aus diesem Rahmenvertrag verweigern, insbesondere die Erbringung von Leistungen einstellen (Sperrung). Der beabsichtigten Sperrung hat eine schriftliche Mahnung durch eingeschriebenen Brief samt 14-tägiger Nachfristsetzung (Datum des Poststempels) unter ausdrücklicher Androhung der beabsichtigten Sperrung einschließlich deren konkreten Umfangs voranzugehen.

BIK/NB wird die vertragsgegenständlichen Leistungen wieder uneingeschränkt bereitstellen, sobald die Gründe für die Einstellung entfallen und die Kosten der Einstellung sowie der Wiederaufnahme der Leistungen im erforderlichen und nachgewiesenen Ausmaß von der Vertragspartei **[N.N.]** zur Gänze beglichen sind. Die Kosten sind von der Vertragspartei **[N.N.]** nicht zu ersetzen, wenn die Einstellung durch BIK/NB unberechtigt erfolgt ist oder die

Vertragspartei **[N.N.]** nachweist, dass ihr in ihrem Verantwortungsbereich (hiervon sind auch Endkunden mitumfasst) kein Verschulden an der Einstellung und deren Folgen vorzuwerfen ist.

## 10 Haftung

Die Haftung aus diesem Rahmenvertrag ist auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt. Für Personenschäden, Schäden aus dem Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes und Verletzung von geistigem Eigentum richtet sich die Haftung nach dem anwendbaren Gesetz.

Beide Vertragsparteien haften einander nicht für Schäden aus der Nichterfüllung vertraglicher Pflichten, wenn diese Nichterfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, welche außerhalb des Einflusses der jeweiligen Vertragspartei liegen, wie höhere Gewalt, außergewöhnliche Naturereignisse, Krieg, Aufruhr und dergleichen.

Für mögliche, unberechtigte Zugriffe Dritter auf Daten und Informationen, die im Rahmen dieses Rahmenvertrags übertragen werden, haften die Vertragsparteien einander nicht, sofern die Vertragsparteien die jeweils zweckmäßigen technischen Sicherheitsmaßnahmen eingehalten haben.

## 11 Laufzeit, Kündigung

### 11.1 Laufzeit

Der gegenständliche Rahmenvertrag tritt durch beidseitige Unterfertigung in Kraft und gilt – soweit nicht anders vereinbart – auf unbestimmte Zeit.

Mit Unterzeichnung des Vertrages übermittelt die Vertragspartei **[N.N.]** ein ausgefülltes administratives Beiblatt (als Beilage zu den Betrieblichen Regelungen) an BIK/NB.

### 11.2 Ordentliche Kündigung

Der Rahmenvertrag kann von jeder Vertragspartei jeweils zum Monatsletzten unter Einhaltung einer 6 -monatigen Kündigungsfrist, einzelne Anlagen (ohne Kündigung des gesamten Vertrags) können unter Einhaltung einer 3 -monatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten mittels eingeschriebenen Briefs schriftlich gekündigt werden.

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

Sofern die kündigende Vertragspartei mit Ausspruch der ordentlichen Kündigung den ausdrücklichen Wunsch nach Fortführung der Vertragsbeziehung über den Kündigungstermin hinaus, wenngleich mit geänderten Bedingungen äußert, diese vorgebracht und begründet wurden oder die nichtkündigende Vertragspartei die vorläufige Fortführung der Vertragsbeziehung wünscht, erbringen die Vertragsparteien die vertragsgegenständlichen Leistungen zu den bestehenden Bedingungen bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung.

Für den Fall einer Kündigung durch BIK/NB, stellt BIK/NB mit einem entsprechenden förderungskonformen Fortführungsangebot (sofern die Förderung nicht nachträglich wegfällt – in diesem Fall gilt der nachfolgende Punkt 11.3) sicher, dass der Zugang zu einem Standort jedenfalls 10 (zehn) Jahre gerechnet ab der Inbetriebnahme des jeweiligen Standorts möglich ist, sofern technisch und betrieblich möglich.

Die Vertragsparteien nehmen unverzüglich Verhandlungen über die Nachfolgeregelung auf. Es steht jeder Vertragspartei frei, die Regulierungsbehörde betreffend die Anordnung einer Nachfolgeregelung anzurufen, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen einer Antragstellung erfüllt sind. Eine solche Nachfolgeregelung tritt dann rückwirkend mit dem Wirksamkeitszeitpunkt der ordentlichen Kündigung in Kraft, sofern sich die Vertragsparteien nicht auf einen davon abweichenden Zeitpunkt für das Inkrafttreten einigen bzw. die Regulierungsbehörde einen anderen Zeitpunkt anordnet.

Kommt keine neue Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien zustande und erlässt auch die Regulierungsbehörde in diesem Fall keine vertragsersetzende Anordnung, dann endet der Rahmenvertrag bzw. die gekündigten Teile davon mit dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung, sofern sich die Vertragsparteien nicht auf einen anderen Zeitpunkt einigen.

Eine ordentliche Kündigung des Rahmenvertrages lässt den Bestand von Einzelvereinbarungen über Zugangsleistungen unberührt, sofern der Rahmenvertrag weiter fortgesetzt werden soll. Wird der Rahmenvertrag nicht weiter fortgesetzt, dann bleiben zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung des Rahmenvertrages bereits bestehende Einzelvereinbarungen so lange aufrecht, dass der Zugang zum jeweiligen Standort für eine Periode von 10 (zehn) Jahren gerechnet von der Inbetriebnahme des jeweiligen Standortes gewährleistet ist.

Die Einzelverträge werden entsprechend den bis zur Kündigung des Rahmenvertrages vereinbarten Konditionen sowie Entgelten abgewickelt und verrechnet. Dabei gelten insbesondere auch die Indexregelungen gemäß Punkt 7.2 weiter. Der Vertragspartei **[N.N.]** steht es aber nach dem Wirksamwerden der ordentlichen Kündigung des Rahmenvertrages frei, die Einzelvereinbarungen vor Ablauf der 10-Jahres-Frist gemäß Anlage 2 zu kündigen. Die Einzelverträge enden nach Ablauf dieser Periode automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf. Im Fall des nachträglichen Wegfalls von Förderungen gilt für die Einzelvereinbarungen der nachfolgende Punkt 11.3.

Die vorstehende Regelung zu den Einzelvereinbarungen gilt ausdrücklich nicht für den Fall einer außerordentlichen Kündigung sowie einer Auflösung im Insolvenzfall gemäß den nachstehenden Punkten. In diesen beiden Fällen gelten auch die Einzelvereinbarungen mit dem gleichen Wirksamkeitsdatum wie der Rahmenvertrag als gekündigt.

Außerordentliche Kündigungen sind gemäß (Punkt 11.4) den nachfolgenden Regelungen zulässig.

### **11.3 Nachträglicher Wegfall von Förderungen**

Für den Fall, dass für ein Ausbaugebiet oder für bestimmte Standortadressen nach der Inbetriebnahme eine Förderung nachträglich wegfällt, gilt, dass die jeweils betroffenen Standortadressen von BIK/NB vom gegenständlichen Rahmenvertrag ausgenommen werden können. Darüber wird BIK/NB die Vertragspartei XX unverzüglich informieren. Bezieht die Vertragspartei **[N.N.]** an den jeweils betroffenen Standortadressen bereits Zugangsleistungen, wird BIK/NB die Vertragspartei **[N.N.]** darüber informieren und für die betroffenen Zugangsservice-Einzelvereinbarungen den Umstieg auf ein anderes Vorleistungsprodukt auf

Basis Layer 2 anbieten, sofern seitens BIK/NB ein solches zu diesem Zeitpunkt angeboten wird.

Besteht ein solches anderes Vorleistungsprodukt auf Basis Layer 2 von BIK/NB und ist die Vertragspartei **[N.N.]** auch Vertragspartei des anderen Vorleistungsprodukts, dann vereinbaren BIK/NB und die Vertragspartei **[N.N.]** in weiterer Folge die Abwicklung der Umstellung auf das andere Vorleistungsprodukt. Dabei kann die Vertragspartei **[N.N.]** das bisherige Serviceprofil sowie die monatlichen Entgelte dafür beibehalten, solange sie von sich keine Änderung des Serviceprofils (gleich welcher Art inklusive Netzserviceänderung) vornimmt.

Ist die Umstellung nicht im Rahmen eines Standardprozesses wie z.B. Produktwechsel möglich, dann vereinbaren die Vertragsparteien die Details einer projekthaften Umstellung, die in diesem Fall seitens BIK/NB nach Aufwand verrechnet wird.

Besteht ein anderes Vorleistungsprodukt auf Basis Layer 2 von BIK/NB und ist die Vertragspartei **[N.N.]** nicht Vertragspartei des anderen Vorleistungsprodukts, dann bleiben die betroffenen Einzelvereinbarungen längstens zwei Jahre – gerechnet vom Datum der Information von BIK/NB, dass diese Standortadressen aus dem Vertrag ausgenommen werden – aufrecht bestehen und werden entsprechend den im Vertrag vereinbarten Konditionen sowie Entgelten abgewickelt und verrechnet. Änderungen der Zugangsservices sind in diesem Fall nicht mehr möglich. Eine gesonderte Kündigung der Zugangsservice Einzelvereinbarungen ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Besteht kein anderes Vorleistungsprodukt auf Basis Layer 2 dann bleiben die betroffenen Einzelvereinbarungen längstens drei Jahre – gerechnet vom Datum der Information von BIK/NB, dass diese Standortadressen aus dem Vertrag ausgenommen werden – aufrecht bestehen und werden entsprechend den im Vertrag vereinbarten Konditionen sowie Entgelten abgewickelt und verrechnet. Änderungen der Zugangsservices sind in diesem Fall nicht mehr möglich. Eine gesonderte Kündigung der Zugangsservice Einzelvereinbarungen ist in diesem Fall nicht erforderlich.

#### 11.4 Außerordentliche Kündigung

BIK/NB und die Vertragspartei **[N.N.]** sind, wenn die geltend gemachten Kündigungsgründe in angemessenem Verhältnis zum zu kündigenden Rechtsverhältnis stehen berechtigt, den Rahmenvertrag mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer 30-tägigen Kündigungsfrist mit eingeschriebenem Brief aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn

- dem Kündigenden eine weitere Erbringung der Leistungen aus technischen oder betrieblichen Gründen, die er nicht selbst verursacht hat, unzumutbar ist;
- die Voraussetzungen für eine Leistungseinstellung gemäß Punkt 9 trotz Aufforderung zur Abstellung und Setzung einer angemessenen Nachfrist auch nach der Leistungseinstellung weiter vorliegen;
- die Vertragspartei mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag trotz Fälligkeit und zweimaliger fruchtloser schriftlicher Nachfristsetzung von jeweils 14 Tagen im Verzug ist. Nicht umfasst von diesem außerordentlichen Kündigungsgrund sind berechnete und hinreichend nachgewiesene Einsprüche gegen offene Forderungen sowie die gerichtliche Hinterlegung im Streitfall gemäß § 1425 ABGB;

- die Vertragspartei die Sicherheitsleistung gemäß Punkt 8 trotz Nachfristsetzung nicht erbringt;
- der jeweils andere Vertragspartner die Bedingungen des aus diesem Vertrag entstehenden Rechtsverhältnisses schwerwiegend verletzt, sodass die Fortsetzung für die andere Vertragspartei unzumutbar wird und die Verletzung und deren Folgen nicht binnen 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung durch eingeschriebenen Brief der verletzten Vertragspartei vollständig beseitigt wird;
- die Vertragspartei **[N.N.]** trotz Aufforderung gemäß Punkt 4.2 eine Gefährdung der Netzintegrität des Netzes der BIK/NB nicht beseitigt.
- Wenn der Vertragspartner Weisungen und Maßnahmen betreffend der Aufrechterhaltung der Netzintegrität nicht umsetzt oder wiederholt dagegen verstößt;

Wenn der Vertragspartner behördliche Auflagen oder gesetzliche Verpflichtungen nicht erfüllt.

### 11.5 Auflösung im Insolvenzfall

BIK/NB und die Vertragspartei **[N.N.]** sind berechtigt, diesen Rahmenvertrag mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer 14-tägigen Kündigungsfrist mit eingeschriebenem Brief schriftlich außerordentlich zu kündigen, wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird und die außerordentliche Kündigung die Fortführung des Unternehmens der anderen Vertragspartei nicht gefährdet.

Wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird und eine Kündigung (ordentlich oder außerordentlich) des Rahmenvertrages die Fortführung des Unternehmens der anderen Vertragspartei gefährden könnte, kann die Vertragspartei der insolventen Vertragspartei den Rahmenvertrag bis zum Ablauf von sechs Monaten nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens nur aus wichtigem Grund iSd § 25a Insolvenzordnung auflösen.

Wird das Unternehmen der insolventen Vertragspartei nicht fortgeführt, kann die andere Vertragspartei den Vertrag außerordentlich kündigen. Es reicht hierfür aus, dass der Insolvenzverwalter der anderen Vertragspartei mitgeteilt hat, dass eine Fortführung des Unternehmens weder beabsichtigt ist oder auch tatsächlich erfolgt. Ein allfälliger gerichtlicher Schließungsbeschluss muss nicht vorliegen.

Befindet sich die insolvente Vertragspartei mit der Zahlung von Forderungen aus der Zeit nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens in Verzug, steht der anderen Vertragspartei das außerordentliche Kündigungsrecht zu.

### 11.6 Fristbeginn

Die Berechnung des Fristbeginns richtet sich bei Kündigungen jeglicher Art gemäß Punkt 11 jeweils nach dem Datum des Poststempels. Die Aufgabe hat im Inland zu erfolgen.

## 12 Anpassung und Änderung dieses Rahmenvertrags

Sämtliche Änderungen und Ergänzungen des gegenständlichen Rahmenvertrags bedürfen, sofern im Einzelfall im gegenständlichen Vertrag nicht ausdrücklich anders geregelt, zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform und der Unterfertigung durch beide Vertragsparteien. Dies gilt auch für ein Abgehen vom Erfordernis der Schriftform. Auch ein Verzicht auf vertragsgegenständliche Rechte kann nur schriftlich erfolgen.

## 12.1 Änderung und Anpassung durch eine Vertragspartei

Ohne Kündigung des Rahmenvertrages oder einzelner Anlagen können die Vertragsparteien einander begründete Änderungswünsche bezüglich der Neufestlegung von einzelnen Bestimmungen dieses Vertrags schriftlich übermitteln. Wird an eine Vertragspartei durch die andere Vertragspartei ein Anpassungs-/ Änderungsbegehren herangetragen, so ist ersterer verpflichtet, über dieses Begehren, während eines der Bedeutung und dem Umfang des Begehrens angepassten angemessenen Zeitraums, ernsthafte Verhandlungen zu führen. Für den Fall des Scheiterns dieser Verhandlungen kann die Regulierungsbehörde von jeder Vertragspartei angerufen werden, wenn und soweit die gesetzlichen Verfahrensvoraussetzungen erfüllt sind. Die Regelungen, auf die sich die Änderungswünsche beziehen, bleiben bis zum Inkrafttreten einer neuen Regelung aufrecht.

## 12.2 Fristen für die Ankündigung von Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen sowie ausschließlich oder überwiegend begünstigende Änderungen durch BIK/NB

BIK/NB wird die Vertragspartei **[N.N.]**, sofern es in diesem Vertrag im Einzelfall nicht anders geregelt ist, bei beabsichtigten Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen, je nach Komplexität entsprechend den nachfolgenden festzulegenden Fristen,

- bei reinen Entgeltänderungen (temporär oder dauerhaft): mindestens 4 Wochen
- bei Einführung neuer Bandbreiten: mindestens 4 Wochen
- bei Einführung neuer Produkte/Produkteigenschaften, die über die Einführung neuer Bandbreiten hinausgehen: mindestens 8 Wochen
- bei grundlegenden technischen Änderungen, die seitens der Vertragspartei **[N.N.]** die Neuanschaffung von Hard- oder Software oder neuer Modems bedarf: mindestens 12 Wochen

vor dem beabsichtigten Wirksamkeitsdatum der Änderungen über die geänderten bzw. allenfalls neuen Leistungen per E-Mail informieren.

Handelt es sich bei diesen Änderungswünschen von BIK/NB um überwiegend begünstigende, zeitlich befristete Anpassungen dieses Rahmenvertrags oder um ausschließlich begünstigende Anpassungen dieses Rahmenvertrags, treten diese automatisch - ohne dass es einer expliziten Annahme durch die Vertragspartei **[N.N.]** bedarf - mit dem jeweils genannten Wirksamkeitszeitpunkt in Kraft.

BIK/NB hat über solche Änderungen die Vertragspartei **[N.N.]** mindestens 4 Wochen vor dem In-Kraft-Treten der Änderungen schriftlich per E-Mail zu informieren.

Nicht ausschließlich oder überwiegend begünstigende Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen bedürfen grundsätzlich, soweit nicht im Einzelfall anderes geregelt ist, der Zustimmung der Vertragspartei **[N.N.]**.

## 13 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle Tatsachen, Informationen und Daten, die die andere Vertragspartei betreffen, für diesen Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse darstellen und wegen der Durchführung des gegenständlichen Rahmenvertrags der anderen Vertragspartei bekannt wurden, als vertraulich und geheim zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht gilt auch intern gegenüber anderen Geschäftsbereichen, Abteilungen

oder Tochtergesellschaften, die im aktuellen oder potenziellen Wettbewerb mit der anderen Vertragspartei oder dessen Tochtergesellschaften stehen.

Geheimhaltungspflichtige Umstände sind als solche zu kennzeichnen. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Tatsachen, Informationen und Daten, die zum allgemeinen Stand der Technik gehören, von der Regulierungsbehörde aufgrund der jeweils geltenden Rechtslage veröffentlicht wurden oder ohne Zutun und Verschulden der geheimhaltungsverpflichteten Vertragspartei sonst öffentlich zugänglich oder bekannt sind. Keine Vertraulichkeitsverpflichtung besteht gegenüber Behörden im Rahmen der gesetzlichen Zuständigkeit.

Verpflichtungen zur Offenlegung bzw. Auskunftserteilung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen sowie vertragliche Verpflichtungen aus den Förderverträgen, die dem gegenständlichen Layer 2 Angebot zugrunde liegen, werden hiervon nicht berührt. Jede derartige Weitergabe ist der anderen Vertragspartei unverzüglich anzuzeigen.

Die Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch nach Beendigung des aus diesem Vertrag entstehenden Rechtsverhältnisses für 5 Kalenderjahre weiter. Sie endet jedoch, wenn und soweit der Geheimhaltung unterliegende Tatsachen, Informationen oder Daten ohne Zutun des Geheimhaltungsverpflichteten allgemein bekannt wurden oder der Geheimhaltungsberechtigte Tatsachen, Informationen oder Daten selbst nicht mehr vertraulich behandelt.

Eine Entbindung von der Geheimhaltungsverpflichtung einer der Vertragsparteien durch die andere Vertragspartei in einem bestimmten Fall ist nur in Schriftform möglich.

Jede Verwertung von Informationen, Tatsachen und Daten, die gemäß diesem Vertrag der Geheimhaltung unterliegen, zu anderen Zwecken als der Erfüllung von Pflichten oder Ausübung von Rechten aus diesem Vertrag ist verboten.

Die Vertragsparteien haben alle geeigneten Vorkehrungen zum Schutz und zur gesicherten Verwahrung aller Informationen, Tatsachen und Daten im Sinne dieses Rahmenvertrags, sowie auch hinsichtlich der ihnen im Zusammenhang mit der Erfüllung und Abwicklung dieses Rahmenvertrags bekanntgewordenen Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse der anderen Vertragspartei zu treffen.

Die Vertragsparteien haben ihre mit vertragsgegenständlichen Aufgaben befassten Mitarbeiter: innen in geeigneter und nachweislicher Form zur Geheimhaltung zu verpflichten und diese auch auf die sich aus den datenschutzrechtlichen Bestimmungen ergebenden Pflichten aufmerksam zu machen.

Die Vertragsparteien verpflichten sich für den Fall, dass sie sich in vertragskonformer Weise zur Erbringung einer in diesem Rahmenvertrag geregelten Leistung anderer Personen bedienen, die Geheimhaltungspflicht auch allen von ihnen zur Leistungserbringung herangezogenen Personen zu überbinden.

Eine Verletzung der Geheimhaltungspflicht, die zur Veröffentlichung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen einer Vertragspartei führt, stellt eine schwerwiegende Verletzung dieses Rahmenvertrags dar, die zur außerordentlichen Kündigung gemäß Punkt 11.4 berechtigt, soweit dadurch ein wesentlicher Nachteil entstehen kann.

## 14 Abtretung, Rechtsnachfolge, Anzeigepflichten

### 14.1 Abtretung

Dieser Rahmenvertrag verpflichtet die Vertragsparteien und gemäß Punkt 14.2 auch deren Gesamtrechtsnachfolger: innen. Grundsätzlich ist keine Vertragspartei berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei diesen Rahmenvertrag oder seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Dritten abzutreten, wobei die schriftliche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

Allerdings sind Abtretungen von Rechten und Pflichten sowie deren gesamthafte Überbindung und Übertragung an Konzerngesellschaften im Sinne des §189a Z8 UGB auch ohne schriftliche Zustimmung des anderen Vertragspartners möglich. BIK/NB ist berechtigt, auch ohne Zustimmung der anderen Vertragspartei den gegenständlichen Rahmenvertrag oder auch nur Teile des gegenständlichen Rahmenvertrags an ein sonst im Konzernverbund befindliches Unternehmen mit einer Beteiligung von BIK/NB von zumindest 25 % zu übertragen. Von solchen Abtretungen bzw. gesamthaften Überbindungen / Übertragungen ist die jeweils andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu informieren.

### 14.2 Rechtsnachfolge

Alle Rechte und Pflichten aus diesem Rahmenvertrag gehen auf die Gesamtrechtsnachfolger der Vertragsparteien dieses Rahmenvertrags über.

### 14.3 Anzeigepflichten, Zugang von Erklärungen

Die Vertragsparteien werden einander über die Änderungen ihrer Firmenwortlaute sowie jede Änderung ihrer Anschrift (Sitzverlegung), der Zahlstelle, Änderung ihrer Rechtsform, ihrer Firmenbuchnummer oder sonstiger für diesen Rahmenvertrag wesentlicher Tatsachen sofort, spätestens jedoch innerhalb eines Monats ab der Änderung, schriftlich informieren.

Geben die Vertragspartei **[N.N.]/ISP** oder BIK/NB eine Änderung der Anschrift nicht bekannt und gehen ihnen deshalb an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandte Erklärungen tatsächlich nicht zu, so gelten die Erklärungen trotzdem als zugegangen. Rechnungen und Mahnungen gelten unter den gleichen Voraussetzungen als zugegangen, als wären sie an die von der jeweils anderen zuletzt bekannt gegebenen Zahlstelle gesandt worden.

## 15 Providerwechsel

Ein Wechsel von einem bereits bestehenden Service auf eine neue Zugangsleistung auf ein und derselben bereits in Verwendung stehenden Anschlussleitung, der zusätzlich mit einem Wechsel des Betreibers (Providerwechsel) verbunden ist, ist möglich. Die Details zur Abwicklung und Durchführung des Providerwechsels sind im Anlage 2 (Betriebliche Regelungen) geregelt.

## 16 Sonstiges

Auf diesen Rahmenvertrag ist ausschließlich österreichisches Recht, mit Ausnahme der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts, anzuwenden. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UNCITRAL-

Kaufrechtsübereinkommen) wird ausgeschlossen. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht für Handelssachen in Wien.

Mit Unterzeichnung des Vertrages übermittelt die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP ein ausgefülltes administrative Beiblatt (Beilage 2 zum Betriebliche Geschäftsprozesse) an BIK/NB.

## **17 Informationssicherheit und Datensicherheit**

Die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP verpflichtet sich die Vorgaben und Richtlinien im mitgeltenden Dokument „Richtlinien und Vorgaben bezüglich Informationssicherheit und Datensicherheit (NIS2)“ (letztgültige Fassung) einzuhalten und umzusetzen.

## **18 Vertragskosten**

Die Kosten der Errichtung des gegenständlichen Rahmenvertrags und die hierfür allenfalls erforderliche anwaltliche Vertretung trägt jede Vertragspartei für sich.

## **19 Liste der Anlagen**

Die folgenden Anlagen zu diesem Rahmenvertrag stellen einen integrierten Bestandteil dar. Jede Bezugnahme auf diesen Rahmenvertrag bezieht sich daher auch auf die Anlagen.

**Anlage 1./ Technische Geschäftsprozesse**

**Anlage 2./ Betriebliche Regelungen**

**Anlage 3./ Entgelte**

**Anlage 4./ Abkürzungen, Begriffe und Definitionen**

Ort, am .....

Ort, am .....

.....

.....

**Für BIK/NB**

**Für die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP**

## Anlage 1 – Technische Geschäftsprozesse

### zum Rahmenvertrag Standardangebot aktiver Zugang auf Vorleistungsebene in geförderten Ausbaugebieten

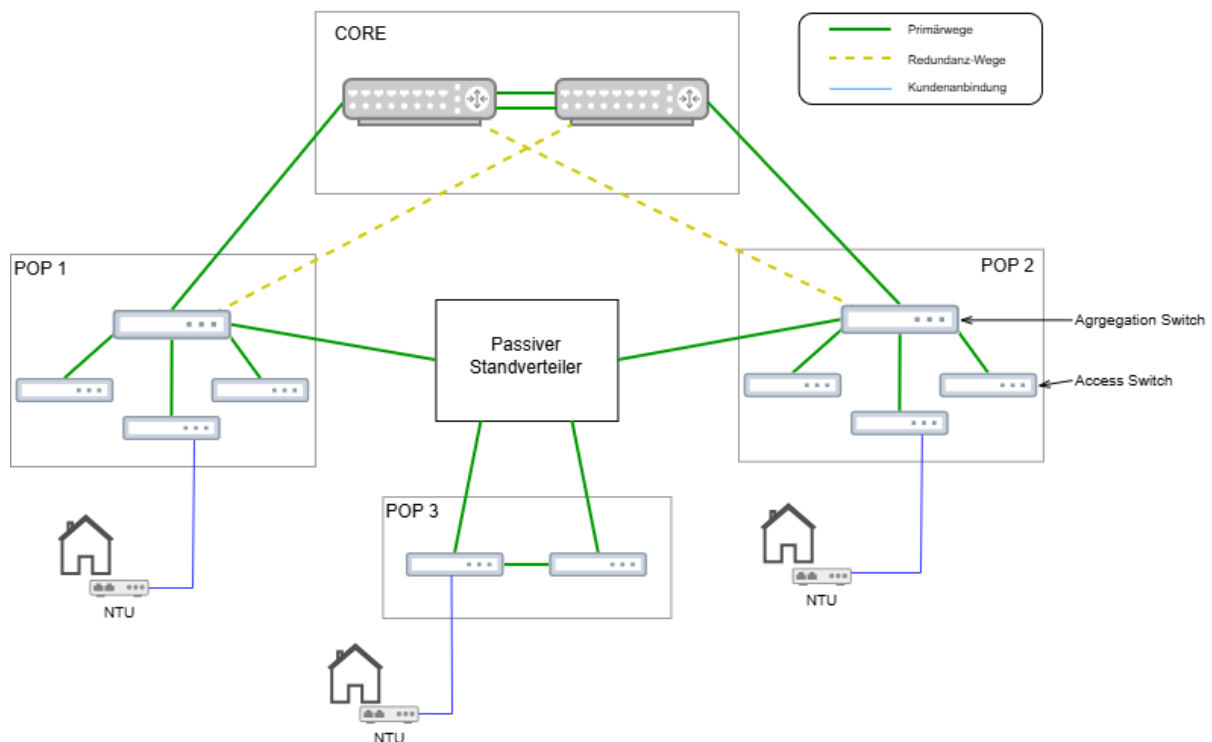
#### 1 Allgemeines

Die aktive Netzbetreiber:in (BIK/NB) bietet den Zugang gemäß des Rahmenvertrags in der folgenden Form an:

Der Zugang erfolgt mittels „Zugangsservice“. „Zugangsservice“ als Oberbegriff umfasst die Zurverfügungstellung einer bestimmten (Access) Bandbreite vom Endkundenstandort bis zu einem definierten lokalen Übergabestandort („PoP“).

Es wird zwischen Privat und Geschäftlich/Business Services unterschieden, jeder Service Bereich umfasst unterschiedliche Produkte sowie Servicelevels.

#### 1.1 Zugangsservice- und Netzarchitektur



#### 1.2 Anschaltung/Verkehrsübergabe

BIK/NB definiert je Fördergebiet einen Übergabestandort, an dem der Verkehr übergeben wird. An diesem Übergabestandort kann sich die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP mit ihrer Infrastruktur oder mit der Infrastruktur eines Dritten anschalten. Die Details zur lokalen Verkehrsübergabe sind im Punkt 2. dieser Anlage geregelt.

### 1.3 Zugangs-Access-Service

Es werden vier logische Verbindungen (4 VLANs) vom PoP zum Endkunden geschaltet.

## 2 Verkehrsübergabe

Unter der Verkehrsübergabe wird die Netzkopplung mit einer LWL-Anbindung verstanden.

Die Anschaltung der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP sowie die Verkehrsübergabe finden auf Basis dieses Vertrags mit BIK/NB an dem definierten Übergabestandort statt.

An einem Übergabestandort von BIK/NB sind mehrere Verkehrsübergaben möglich.

### 2.1 Einrichtung einer Verkehrsübergabe

Die Verkehrsübergabe beschreibt die Netzkopplung mittels einer LWL-Anbindung von BIK/NB zur Vertragspartei **[N.N.]**/ISP. Diese Netzkopplung am PoP ist von der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP rechtzeitig gemäß Anlage 2 (Betriebliche Regelungen) zu bestellen.

Die Festlegung der Portgröße (Anzahl, Gbit/s) der initialen Verkehrsübergabe erfolgt in Abstimmung zwischen den Vertragsparteien, wobei dabei der Grundsatz gilt, dass nicht mit einer überdimensionierten Bandbreite gestartet wird, um ressourcenschonend für beide Seiten vorzugehen. Eine Erweiterung der Verkehrsübergabe ist unter Berücksichtigung der diesbezüglichen Regelungen in Anlage 2 (Betriebliche Regelungen) möglich.

### 2.2 Ort der Verkehrsübergabe

Die Verkehrsübergabe erfolgt grundsätzlich in Klagenfurt, Arnulfplatz 2. Sollte für die Vertragsparteien in Klagenfurt keine Verkehrsübergabe auch technischen Gründen möglich sein oder eine zusätzlich Übergabe aus Redundanzgründen erforderlich sein, erfolgt diese im Digital Realty in Wien (Louis-Häflinger-Gasse 10, 1210 Wien).

### 2.3 LWL-Anbindung für die Verkehrsübergabe

Die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP gibt im Rahmen der Angebotsaufforderung für eine Verkehrsübergabe bekannt, in welcher Form er die Netzkopplung mit BIK/NB wünscht.

Im Detail sind damit folgende Varianten möglich:

- 1 mal 1-Gigabit Ethernet Port, single-mode fibre mit 1310 nm
- 1 mal 10-Gigabit Ethernet Port, single-mode fibre mit 1310 nm

Die Herstellung der Anbindung der Hardware des Vertragspartei **[N.N.]**/ISP wird am POP bzw. BIK/NB Übergabestandort via LWL realisiert.

### 2.4 Erweiterung einer bereits bestehenden Verkehrsübergabe

Der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP kann eine bereits eingerichtete Verkehrsübergabe durch BIK/NB erweitern lassen, sofern technisch und betrieblich möglich.

## 2.5 VLAN-Konzept im Zusammenhang mit der Übergabe des Verkehrs

Dem Service Provider werden NNI Tagged Frames übergeben, wobei die Auftrennung der Services in unterschiedlichen VLANs erfolgt. Es bleibt dem Service Provider überlassen, welche Service VLANs er verwenden bzw. implementieren will. Hierzu kann der Service Provider aus vordefinierten VLANs auswählen.

## 3 Zugangsservices / Zugangsleistungen

### 3.1 Zugangsleistungs-/servicearten

Der Oberbegriff „Zugangsservice / Zugangsleistung“ beschreibt das Service auf der Anschlussleitung inklusive Backhauilleitung. Diese werden in die Kategorien "Privat" sowie „Business“ unterteilt. Innerhalb der einzelnen Kategorien sind verschiedene Zugangsserviceprofile möglich.

Die Realisierung einer Zugangsleistung auf einer Anschlussleitung wird seitens des Vertragspartei **[N.N.]**/ISP mittels Bestellung gemäß Anlage 2 eingeleitet. Grundsätzlich werden für die bestellte Zugangsleistung VLANs eingerichtet, sofern nicht der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP bei der Bestellung der Zugangsleistung ausdrücklich die Realisierung nur eines VLANs angibt.

Die Einmalentgelte sowie die monatlichen Entgelte für die einzelnen Zugangsserviceprofile sind in Anlage 3 Entgelte geregelt.

Detaillierte Regelungen dazu sind im Anlage 2 (Betriebliche Regelungen) enthalten.

### 3.2 Weitere Regelungen zu glasfaserbasierenden Zugangsservices

Zugangsservices auf Basis FTTH werden von BIK/NB mit p2p Glasfaser-Technologie realisiert. Es werden folgende Komponenten verwendet:

- Aggregationsrouter mit Übergabe Schnittstelle zu XX/ISP
- Access Router mit SFP je Teilnehmeranschluss
- Glasfaserabschlusspunkt (OTO Dose) der BIK/NB am Endkundenstandort
- ONT: Optical Network Termination beim Endkunden

Die ONT wird von BIK/NB zur Verfügung gestellt. Das Verbindungskabel von der ONT zum ISP-Modem ist vom Vertragspartei **[N.N.]**/ISP bereit zu stellen.

Weitere detaillierte Regelungen zur ONT nachfolgend in dieser Anlage enthalten.

Bei FTTH ist die Limitierung auf der Anschlussleitung mit der Bandbreite des jeweiligen Profils definiert. Somit kann in jedem einzelnen VLAN diese Bandbreite genutzt werden, aber in Summe über alle VLANs nicht mehr als die provisionierte Profilbandbreite.

Bei der Profilbestellung ist das jeweilige Profil im Sinne einer „Gesamtbandbreite“ zu verstehen.

Alle kundenseitigen ONT Ethernet-Ports werden entsprechend IEEE 802.1q konfiguriert, damit alle VLANs auf allen Ports durchgeschaltet werden.

Eine gesonderte Zuordnung der VLANs durch den Vertragspartei [N.N.]/ISP ist nicht erforderlich.

### 3.3 Zugangsleistungsart: Privatkundendienste

Die Zugangsleistungsarten für Privatkunden sind in der Anlage 3 Entgelte definiert.

### 3.4 Zugangsleistungsart: Geschäftskundendienste

Die Zugangsleistungsarten für Geschäftskunden sind in der Anlage 3 Entgelte definiert.

### 3.5 Endkundenreporting via Last-Mile-Statusanalyse

Der Vertragspartei NN/ISP wird ein Web-Frontend zur Verfügung gestellt, in dem der Status des Endkunden ersichtlich ist. Konkret kann über dieses Web-Frontend die Erreichbarkeit der ONT und die damit in Zusammenhang stehenden Parameter überprüft werden.

### 3.6 Class of Service (Verkehrspriorisierung)

Class of Service	Typische Nutzung	Latenz [ms]	Jitter [ms]	Paketverlust [%]
<b>Voice</b>	VoIP (Voice over IP), SIP (Session Initiation Protocol)-Verkehr	≤ 50	≤ 1	≤ 0.01
<b>Video</b>	IPTV (Internet Protocol Television) Videokonferenzen	≤ 50	≤ 5	≤ 0.001
<b>Business Services</b>	Layer-2-Services, Unternehmens-VPN	≤ 100	≤ 5	≤ 0.01
<b>Management</b>	Netzwerkmanagement, Monitoring	≤ 100	≤ 10	≤ 0.05
<b>Internet/Default</b>	Standard-Internetverkehr	N/A	N/A	N/A

### 3.7 Endkundenidentifikation

Die Endkundenidentifikation erfolgt auf Basis DHCP (Option 82), einer eindeutigen ID, diese kann der Vertragspartner [N.N.]/ISP über das zur Verfügung gestellte Web-Frontend einsehen.

## 3.8 Sicherheitsmaßnahmen

### 3.8.1 Verpflichtung zur Bereitstellung von Schutzmaßnahmen

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

### 3.8.2 Monitoring und Frühwarnsysteme

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

### 3.8.3 Reaktionszeiten bei Angriffen und Störungseinflüssen

Im Falle eines DDoS-Angriffs sowie sonstiger Störungseinflüsse, die eine Beeinträchtigung des Betriebs der genutzten Infrastruktur zur Folge haben kann, verpflichtet sich der ISP, innerhalb von vier Stunden geeignete Gegenmaßnahmen einzuleiten. Wird dies nicht durchgeführt behält sich der NB zum Schutz des Betriebs der zur Verfügung gestellten Infrastruktur das Recht vor, die betroffene Netzwerkkoppelung zu deaktivieren oder vom Netz zu trennen. Die Trennung oder Deaktivierung wird aufgehoben, wenn die Störungseinflüsse seitens ISP behoben sind und der ISP den NB darüber in Kenntnis setzt.

## 4 Bereitstellung von Zugangsstatusinformationen

Sämtliche geschäftsfallbezogenen Statusinformationen werden der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP im Zeitraum der Geschäftsfallbearbeitung zeitnahe (abhängig von Geschäftsfall, Art und Typ der Statusmeldung) zur Verfügung gestellt.

Der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP kann die Status-Abfrage mittels Web-Frontend durchführen, um in die Geschäftsfälle, deren Statusinformationen (Bsp. Erreichbarkeit ONT), die Bestellabwicklung sowie über die Störungsabwicklung Einsicht zu erhalten.

## 5 Abnahmetest zur Bereitstellung von Zugangsservices

Zur Verifikation der Auftragsannahme durch die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP bei Herstellung gemäß Anlage 2, gilt für die Herstellung bei der Bereitstellung folgendes:

Im Fall der Herstellung bzw. Umstellung ist die Anwesenheit einer Technikerin mit einem Testmodem vor Ort nicht vorgesehen. Für diesen Fall übermittelt BIK/NB der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP gemeinsam mit der Durchführungsbestätigung gemäß Anlage 2 einen Beleg, z.B. Abnahme- und Messprotokoll, Ausdruck aus internen Systemen der BIK/NB, der die erfolgte Umstellung und die Übernahme derselben in die Systeme der BIK/NB dokumentiert.

## 6 Technische Einrichtungen beim Endkunden

### Technische Einrichtungen beim Endkunden in Verbindung mit einem Vertragspartei [N.N.]/ISP-Modem:

Seitens BIK/NB wird - soweit nicht bereits vorhanden – eine Anschlussdose sowie die ONT (inklusive Netzteil) beim Endkunden bereitgestellt.

Seitens der Vertragspartei [N.N.]/ISP ist sicherzustellen, dass folgende technischen Einrichtungen beim Endkunden bereitgestellt werden:

- Stromversorgung für das Vertragspartei [N.N.]/ISP-Modem und die ONT,
- Vertragspartei [N.N.]/ISP-Modem passend zur Anschlussart und Anschlusstechnologie,
- Verkabelung

## 7 ONT (Optical Network Termination)

### 7.1 Allgemeines

Seitens BIK/NB wird für FTTH Anbindungen eine Optical Network Termination (ONT) zur Verfügung gestellt.

Die ONT ist damit Bestandteil des Services und verbleibt im Eigentum von BIK/NB. Die ONT wird von BIK/NB in Betrieb genommen und im erforderlichen Ausmaß konfiguriert. Auch die Wartung und Entstörung erfolgen durch BIK/NB. Die Vertragspartei [N.N.]/ISP stellt nur das Endkunden-Modem sowie die Verbindung vom Endkunden-Modem zur ONT bereit. Sie sorgt dafür, dass das Verbindungskabel von der ONT zum Endkunden Modem gemeinsam mit dem Endkunden Modem rechtzeitig bei der Herstellung des Zugangsservices bei sowie Umstellung auf ein Zugangsservice bei seinem Endkunden vor Ort zur Verfügung steht.

### 7.2 Stromversorgung der ONT

Die Stromversorgung (230V) der ONT beim Endkunden vor Ort ist von der Vertragspartei [N.N.]/ISP sicherzustellen. Die Stromversorgung kann jedenfalls mittels dem von BIK/NB zur Verfügung gestellten externen Netzteil erfolgen.

### 7.3 Wartung und Entstörung der ONT

Die Wartung und Entstörung der ONT erfolgt durch BIK/NB gemäß der Beilage der Anlage 2 (Betriebliche Regelungen).

## Anlage 2 – Betriebliche Regelungen

**(Bestellung, Bereitstellung, Kündigung der Verkehrsübergabe und Zugangsleistungen)**

**zum Rahmenvertrag Standardangebot aktiver Zugang auf Vorleistungsebene in geförderten Ausbaugebieten**

### 1. Anfängliche Prozesse bei Zustandekommen des Rahmenvertrags

#### 1.1 Administratives Datenblatt als Beilage 2

Bei Annahme des Rahmenvertrags (gemäß Punkt 11 des Rahmenvertrags) übermittelt die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP an BIK/NB folgende Unterlagen:

- Von der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP firmenmäßig unterfertigter Vertrag in zweifacher Ausfertigung
- Vollständig ausgefülltes und firmenmäßig gezeichnetes administratives Beiblatt (Beilage 2 zu dieser Anlage);
- Terminvorschlag zur Klärung der technischen Details zwischen der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP und BIK/NB

Sobald alle benötigten Informationen durch die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP übermittelt, die technischen Details und die technische Realisierung der Anbindung der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP am PoP geklärt wurden, wird der Rahmenvertrag von BIK/NB unterfertigt und ein Original exemplar zurückübermittelt.

#### 1.2 Datenblatt zur Kontaktliste als Beilage 1

Die Liste der Kontakte von BIK/NB findet sich in Beilage 1 zu dieser Anlage.

Zur Vermeidung von Missverständnissen und Versäumnissen erfolgt die Kommunikation bei Anfragen, Rückfragen oder Beschwerden per E-Mail über die in der Kontaktliste definierten Postfächer von BIK/NB.

Die genauen Kontaktpunkte und Ansprechpartnerinnen der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP werden im Zuge der Vertragsannahme gemäß Beilage 2 zu dieser Anlage angeführt, durch die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP bekannt gegeben.

Sollte es zu Änderungen der Kontakte bei BIK/NB oder beim Vertragspartei **[N.N.]**/ISP kommen, erfolgt eine umgehende Mitteilung an den Vertragspartei **[N.N.]**/ISP bzw. an BIK/NB.

Die Kontaktliste enthält jeweils die entsprechende Ansprechstelle inklusive Bezeichnung, Postadresse, Telefonnummer und E-Mail Adresse.

#### 1.3 Leistungsabwicklung

Die konkreten Leistungen werden zwischen den Vertragsparteien in elektronischer Form per E-Mail oder telefonisch abgestimmt.

## 2 Verkehrsübergabe

Die Vertragsparteien legen die betrieblichen Regelungen zur Verkehrsübergabe fest. Dazu gehören insbesondere nachfolgende Themenfelder:

- Bestellung der lokalen Verkehrsübergabe
- Bereitstellung der Verkehrsübergabe innerhalb einer festzulegenden Frist
- Änderung und Stornierung der Verkehrsübergabe
- Kündigung der Verkehrsübergabe

## 3 Bestellung einer Zugangsleistung

### 3.1 Prozesse und Zugangsleistungen

Die Rahmenbedingungen dafür sind:

Bevor die Vertragspartei [N.N.]/ISP für ihre Endkunden einen Zugangsservice bestellen kann, muss die Verkehrsübergabe vorhanden sein.

Die Leistung der BIK/NB umfasst die Bereitstellung einer Servicebandbreite von der Verkehrsübergabe bis zur ONT am Endkundenstandort.

Liste der Zugangsservices:

Die Zugangsservicearten sind in der Anlage 3 Entgelte definiert.

Prozesse:

1. Neuherstellung
2. Betreiberwechsel
3. Stornierung
4. Änderung der Servicebandbreite

Bei Neuherstellungen können Arbeiten im Bereich des Kunden erforderlich sein. Falls die Verbindung bereits besteht, kann die Installation auch automatisch erfolgen.

Die BIK/NB sorgt dafür, dass am Endkundenstandort eine ONT vorhanden und erreichbar ist. Der ISP hat dafür keine Mitwirkungspflicht. Da für die Herstellung des Kundenanschlusses bei noch fehlender ONT die Mitwirkung des Endkunden erforderlich ist, richtet sich die Herstellungszeit primär nach dem Endkunden. Sofern der Endkunde seine Mitwirkungspflicht erfüllt, beträgt die Dauer für die Inbetriebnahme:

- 24 Stunden bei Homes Activated (Providerwechsel und Produktwechsel)
- 2 Wochen bei Homes Connected (Selbstinstallation möglich)
- 12 Wochen bei Homes Passed (Technikereinsatz erforderlich)

### 3.2 Verfügbarkeitsabfrage

BIK/NB stellt eine Liste der bestellbaren Adressen zur Verfügung.

### 3.3 Nutzung von privater Telekommunikations-Infrastruktur

Es kann sein, dass für die Herstellung einer Zugangsleistung bzw. Umstellung auf eine Zugangsleistung die Nutzung von privater Telekommunikations-Infrastruktur, dh von Telekommunikations-Infrastruktur, die nicht im Eigentum von BIK steht bzw. an der BIK/NB

nicht die für die Herstellung bzw. Umstellung erforderlichen Nutzungsrechte hat - erforderlich ist. Bei einer privaten Telekommunikations-Infrastruktur handelt es sich beispielsweise um die Inhouse-Verkabelung in einem Einkaufszentrum oder in einem Businesspark, die sich im Eigentum eines Dritten befindet oder um eine privat vom Endkunden verlegte Verkabelung.

Die Nutzung von privater Telekommunikations-Infrastruktur des Endkunden oder eines Dritten kann nur mit Zustimmung des Endkunden oder des Dritten erfolgen, die von der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP eingeholt werden muss.

Bei Nutzung von privater Telekommunikations-Infrastruktur gilt, dass die betreffende private Telekommunikations-Infrastruktur nicht im Verantwortungsbereich von BIK/NB liegt und von BIK/NB daher grundsätzlich nicht entstört wird. Die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP hat aber die Möglichkeit, BIK/NB mit der Entstörung der privaten Telekommunikations-Infrastruktur zu beauftragen. Eine solche Entstörung wird von BIK/NB der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP nach Aufwand gemäß Anlage 3 Entgelte verrechnet. Die Nutzung privater Telekommunikations-Infrastruktur Dritter ist ansonsten weder technisch noch kommerziell Teil dieser Vereinbarung

## 4 Entstörungsprozess

Im Falle einer Störung kann die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP eine Störungsmeldung bei NB/BIK einmelden. Die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP hat vorher zu prüfen, ob die Störung, der eigenen Sphäre zuzuordnen ist.

Zur Unterstützung der Störungseingrenzung wird eine automatisierte Abfrage der ONT für die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP ermöglicht.

Die BIK/NB wird etwaige Fehler innerhalb einer angemessenen Frist ehestmöglich beheben.

Folgende Fristen und Services stehen zur Verfügung:

### Mindestanforderungen Privatkunden

Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
Servicebereitschaft	Werktags zu Normalarbeitszeit (07:00 – 17:00), außer Freitag (07:00 – 14:00)
Reaktionszeit	< 12h
Entstördauer	< 3 Werktage
Dokumentation	Ticketsystem im Kundenportal

### Mindestanforderungen Geschäftskunden Basic

Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
Servicebereitschaft	Werktags zu Normalarbeitszeit (07:00 – 17:00)
Reaktionszeit	< 8h
Entstördauer	< 24 h
Dokumentation	Ticketsystem im Kundenportal

### Mindestanforderungen Geschäftskunden Premium

Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
Servicebereitschaft	Mo. – So. 00:00 – 24:00
Reaktionszeit	< 4h
Entstördauer	< 8 h
Dokumentation	Ticketsystem im Kundenportal

## **5 Beilagen zur Anlage 2, Betriebliche Regelungen**

- Beilage 1      Kontaktliste von BIK/NB
- Beilage 2      Administratives Datenblatt Vertragspartei **[N.N.]**/ISP
- Beilage 3      Service Level Agreement (SLA)

## Beilage 1: Kontaktliste BIK/NB

Vorlage für Kontaktliste (wird im Rahmen der Vertragsverhandlungen mit der potentiellen Vertragspartei festgelegt)

### Ansprechpersonen

Kontaktperson	E-Mail, Telefonnummer

### Störungsmeldung

Über	E-Mail, Telefonnummer	Betriebszeiten
Störungsticket		
Elektron. Schnittstelle		
E-mail		
Telefonnummer		

### Eingang für Bestellung einer Zugangsleistung

Über	E-Mail, Telefonnummer	Betriebszeiten
Elektron. Schnittstelle		

### Eskalationskontaktdaten

Eskalationssstufe	Kontaktperson	Funktion im Unternehmen	Telefon	E-Mail
1				
2				
3 .....				

## Beilage 2: Administratives Datenblatt zur Vertragspartei [N.N.]/ISP

Vorlage für Datenblatt (wird im Rahmen der Vertragsverhandlungen mit der potentiellen Vertragspartei befüllt)

### Ansprechpersonen

Kontaktperson	E-Mail, Telefonnummer

### Mitteilungen, Meldungen, Benachrichtigungen

Kontaktperson	E-Mail, Telefonnummer
Bestellungen	
Störungen	
Wartungen	
....	

## Beilage 3: Service Level Agreement (SLA)

### Definitionen und Begriffsbestimmungen

Die von BIK/NB zu erbringenden Dienstleistungen (im Bereich Herstellung, Umstellung, Änderungen, Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung, ...) und die Mitwirkungspflichten der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP werden nachfolgend beschrieben.

Service-Arten	
Bezeichnung	Herstellung, Umstellung, Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung,...
Status	Stand des jeweiligen Service
Beschreibung	Beschreibung der von BIK/NB zu erbringenden Leistung
Beginn	Ereignis, welches eine Leistung von BIK/NB bedeutet
Ort	Ort für die Leistungserbringung durch BIK/NB
Qualitätskriterien und Methodiken zur Messung	
Qualität	Qualitätsmerkmale für Leistungen, wie zB. Verfügbarkeiten, Wartungsfenster, Service-, Nutzungs-, Reaktions- oder Lösungszeiten. Die angeführten Zeiten sind Maximalwerte, so nichts Abweichendes vereinbart. Zusammenfassung von Qualitätsmerkmalen zu Paketen: zB. Privat, Geschäftlich, ... Die Inanspruchnahme der jeweiligen Qualität. Wie zB für bestimmte Standorte oder Server, ist gesondert festzulegen und anzuführen.
Messung	Definition der Messmethodik für die angegebene Qualität Methoden der Qualitätssicherung inklusive Festlegung der Messinstrumente.
Berichtspflichten	Berichte von BIK/NB und Termine / Fristen
Bedingungen	
Bestimmungen, Richtlinien oder Standards von BIK/NB und/oder der Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP, zu denen eine entsprechende Leistung erbracht wird	
Mitwirkungspflichten durch die Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP: die vom ISP zu erbringenden Leistungen, insbesondere die Mitwirkung bei der Diagnose und Lösung von Fehler	

## Allgemeine Begrifflichkeiten

### Servicezeit

Die Servicezeit ist der Zeitraum, in dem Leistungen wie zB. Herstellungen, Umstellungen oder Fehlerbehebungen erbracht werden. Zur Berechnung der Dauer von definierten Zeiten, wie zB einer Reaktionszeit oder einer Lösungszeit werden nur Zeiträume innerhalb der Servicezeit berücksichtigt.

**Hemmzeiten** sind Zeiten,

- die außerhalb der Servicezeiten liegen, die für die Behebung von Fehlern anfallen,
- die vom SP oder vom Endkunden verursacht sind oder
- in denen Ausfälle oder Beeinträchtigungen aufgrund ordnungsgemäßer Wartungsarbeiten auftreten.

### Werktage

Werktage sind angegebene Wochentage, exklusive der Sonntage und der gesetzlichen Feiertage in Österreich, sowie exklusive 24. Dezember und 31. Dezember.

### Varianz

Varianz beschreibt das Ausmaß und die Bedingungen einer tolerierten Abweichung von zugesagten Qualitäten / Leistungsmerkmalen.

### Arbeitslast

Arbeitslast beschreibt die maximale Auslastung und/oder maximale Anzahl an Leistungen (entsprechend Qualitätslevel) innerhalb eines bestimmten Zeitraumes.

**Begriffe zu den Service-Arten: Herstellung, Umstellung, Änderung, Zusatz-Leistungen, etc.**

### Auftragsentgegennahme

Die Auftragsentgegennahme ist eine Information von BIK/NB an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP, dass der Auftrag des Auftraggebers (Vertragspartei **[N.N.]**/ISP) bei BIK/NB am festgelegten Bestellungseingang für Zugangsleistungen eingelangt ist.

### Auftragsannahme und Auftragsablehnung

Die Auftragsannahme/Auftragsablehnung ist eine Information an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP über die Annahme, samt Bekanntgabe der geplanten Erledigungszeit oder begründeter Ablehnung des Auftrags.

### Prüfzeit

Die Prüfzeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsentgegennahme und Auftragsannahme/Auftragsablehnung, in dem notwendige Erhebungen und Machbarkeitsprüfungen vorgenommen werden.

### Vorlaufzeit

Die Vorlaufzeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsannahme und dem Beginn der Auftragsdurchführung, in dem Vorarbeiten zur Auftragsdurchführung vorgenommen werden.

### Durchführungszeit und Erledigungszeit

Die Durchführungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Beginn der Auftragsdurchführung und dem Auftragsabschluss.

Die Erledigungszeit ist der Zeitraum zwischen Auftragsannahme und Auftragsabschluss.

### **Auftragsabschluss**

Der Auftragsabschluss erfolgt durch Information von BIK/NB an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP über die Fertigstellung der Leistung.

### **Begriffe beim Betrieb**

#### **Nutzungszeit**

Die Nutzungszeit ist der Zeitraum, in dem die Zugangsleistung von BIK/NB zur Nutzung zur Verfügung steht.

#### **Beobachtungszeitraum**

Der Beobachtungszeitraum ist die Leistungszeit der jeweiligen Service-Level Kategorie, in der die Verfügbarkeit gemessen wird.

#### **Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit ist das in Prozent ausgedrückte Verhältnis zwischen der Zeit, in welcher das Service nutzbar war, und dem Beobachtungszeitraum.

#### **Nichtverfügbare Zeit**

Die nichtverfügbare Zeit ist die Summe aller Lösungszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden Hemmzeiten abgezogen.

### **Begriffe bei der Wartung**

#### **Wartungszeit**

Die Wartungszeit ist der Zeitraum, in dem Wartungsarbeiten tatsächlich durchgeführt wurden, welche Auswirkungen auf das Qualitätsniveau haben.

#### **Wartungsfenster**

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßig wiederkehrender Zeitraum, in dem Wartungen grundsätzlich durchgeführt werden können.

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

Änderungen der elektronischen Schnittstelle (API) werden dem ISP mit einer angemessenen Vorlaufzeit schriftlich mitgeteilt, sofern sie eine Anpassung seiner eigenen Prozesse, IT-Systeme und technischen Einrichtungen erfordern.

#### **Außerordentliche Wartungsarbeiten**

Außerordentliche Wartungsarbeiten sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters und können nur in Abstimmung mit der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP durchgeführt werden.

## **Vorankündigungszeit**

Die Vorankündigungszeit ist die Frist, unter deren Einhaltung die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP von BIK/NB eine Information über Wartungsarbeiten, welche Beeinträchtigung auf Services haben, erhält. Innerhalb von 10 Werktagen kann die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP durch einen begründeten Einspruch per E-Mail BIK/NB auffordern, die angekündigten Wartungsarbeiten zu verschieben.

## **Begriffe bei der Fehlerbehebung**

### **Fehlerbeginn**

Der Fehlerbeginn ist der Zeitpunkt des Auftretens eines Fehlers.

### **Störungsmeldung**

Die Störungsmeldung ist die in der Service-Art definierte Mitteilung der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP an die von BIK/NB bekannt gegebene Stelle unter Angabe des Fehlerbildes.

### **Störungserkennung**

Bei Störungserkennung durch BIK/NB wird ein Fehler unabhängig von einer Störungsmeldung der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP erkannt und bearbeitet.

### **Bestätigung der Fehlerannahme**

Die Bestätigung einer Fehlerannahme ist der Zeitpunkt zu dem die Nachricht bei BIK/NB eingegangen und akzeptiert worden ist.

### **Fehlerrückmeldezeit**

Die Fehlerrückmeldezeit ist die Frist zwischen

- dem Eingang der Störungsmeldung, gemeldet durch die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP, oder
- des Fehlerbeginns bei Störungserkennung durch BIK/NB und
- der Bestätigung der Fehlerannahme durch BIK/NB

### **Rückmeldung**

Eine Rückmeldung liegt vor, wenn eine erste Diagnose der Problemursache mit Bekanntgabe des weiteren Lösungsweges erfolgt.

### **Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Bestätigung der Fehlerannahme und einer Rückmeldung an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP.

### **Techniker:innen vor Ort**

Techniker:innen vor Ort ist der Zeitraum zwischen Beginn der Lösungszeit und dem Eintreffen einer Techniker:in vor Ort.

## **Störungskategorie 1: maßgeblicher/kritischer Fehler**

Der Fehler verursacht einen Ausfall der Services mehrerer Kunden.

Das betrifft jeden Ausfall und jede nicht unwesentliche Beeinträchtigung

- wenn dies mindestens 150 Endkundenservices oder 20% aller Services an einem Ort, einer Stadt oder eines Bezirkes betrifft.

Ebenso die in der Service-Art Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

### **Störungskategorie 2: Ausfall**

Der Fehler verursacht einen Ausfall oder eine nicht unwesentliche Beeinträchtigung eines Services eines Kunden. Ebenso die in der Service-Art Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

### **Störungskategorie 3: Beeinträchtigung**

Der Fehler verursacht einen Ausfall oder eine unwesentliche Beeinträchtigung (z.B.: Neustart aktive Netzkomponente.) eines Services eines Kunden. Ebenso die in der Service-Art Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder

### **Störungskategorie 4: keine Beeinträchtigung**

Der Fehler verursacht keine Beeinträchtigung eines Services eines Kunden.

Ebenso die in der Service-Art Fehlerbehebung angeführten Fehlerbilder.

**Lösung** = Zeitpunkt zu dem die Störung behoben ist.

### **Meldung der erfolgten Lösung**

Diese Meldung über die erfolgreiche Lösung ist die Information von BIK/NB an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP über die Lösung, mit Angabe der Fehlerursache und der getroffenen Fehlerbehebungsmaßnahmen.

### **Sonstige Zwischenmeldungen**

Die Zwischenmeldung ist eine Information von BIK/NB an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP über den konkreten Fortschritt (zB. Diagnose, geplante und getroffene Maßnahmen). Eine Zwischenmeldung erfolgt

- ehestmöglich nach Erkennung des Fehlers durch BIK/NB oder nach Fehlermeldung von der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP,
- nach der Erstdiagnose und
- bei wesentlichen Änderungen des Diagnoseergebnisses.

### **Lösungszeit**

Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP oder des von BIK/NB selbst erkannten Fehlers und der Lösung. Bei der Ermittlung der Lösungszeit werden Hemmzeiten abgezogen.

Service Level agreements (werden im Rahmen der Vertragsverhandlungen mit der potentiellen Vertragspartei finalisiert)

### Service-Art: Zugangsleistung

Leistungsmerkmale des SLA	
Service-Art	Privatkundendienste und Geschäftskundendienste
Status	
Beschreibung	<p>Die Leistung umfasst folgende Bereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellung der lokalen Verkehrsübergabe</li> <li>• Bereitstellung der Verkehrsübergabe innerhalb einer festzulegenden Frist</li> <li>• Änderung und Stornierung der Verkehrsübergabe</li> <li>• Kündigung der Verkehrsübergabe</li> </ul>
Beginn	Beauftragung mittels elektronischer Schnittstelle
Ort der Erbringung	Endkundenstandort
Qualitätskriterien und Methoden zur Messung	
Qualitätsniveau	<p>Servicezeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 Stunden bei Homes Activated (Providerwechsel und Produktwechsel)</li> <li>- 2 Wochen bei Homes Connected (Selbstinstallation möglich)</li> <li>- 12 Wochen bei Homes Passend (Technikereinsatz erforderlich)</li> </ul>
Messung	<p>Zeitpunkt der Übermittlung der Order vom ISP an BIK/NB</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den ISP, dass noch keine funktionsfähige CPE installiert ist</p> <p>Zeitpunkt der Übermittlung der Information an den ISP über ein geplantes Installationsdatum einer CPE</p>
Berichtspflichten	<p>Name:</p> <p>Fälligkeit:</p> <p>Berichtszeitraum:</p> <p>Inhalt:                    Geschäftsfall (offenen GF und jene welche im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden)</p> <p>Form:</p>
Bedingungen	
Mitwirkungspflichten des ISPs	Zur Verfügungstellung aller benötigten Informationen

**Service-Art: Betrieb & Wartung BIK/NB**

Leistungsmerkmale des SLA	
Service-Art	Betrieb und Wartung
Status	
Beschreibung	<p>Ein Wartungsfenster wird jeden Mittwoch von 01:00 bis 06:00 Uhr festgelegt. Unterbrechungen innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt. Alle betroffenen ISP werden zwei Wochen im Voraus per E-Mail verständigt. Dabei werden die ISP im Detail über den Zeitpunkt und die voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert. Dies inkludiert alle elektronischen Schnittstellen (API)</p> <p>Änderungen der elektronischen Schnittstelle (API) werden dem ISP mit einer angemessenen Vorlaufzeit schriftlich mitgeteilt, sofern sie eine Anpassung seiner eigenen Prozesse, IT-Systeme und technischen Einrichtungen erfordern.</p>
Beginn	In den definierten Wartungsfenster (siehe Beschreibung)
Ort	Standorte

Qualitätskriterien und Methoden zur Messung											
Qualitätsniveau	<p>Betrieb Nutzungszeit:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Service Kategorie</th> <th>Min. Verfügbarkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Privat</td> <td>99,2% pro Monat pro Service</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Geschäftlich</td> <td>99,5% pro Monat pro Service</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Standard Wartungsarbeiten:  Wartungsfenster:                    jeden Mittwoch von 01:00 – 06:00 Uhr  Vorankündigungszeit:                2 Wochen  Art der Vorankündigung:             per email  Außerordentliche Wartungsarbeiten:  Art der Vorankündigung:             per email</p>	Service Kategorie	Min. Verfügbarkeit	Privat	99,2% pro Monat pro Service			Geschäftlich	99,5% pro Monat pro Service	.....	
Service Kategorie	Min. Verfügbarkeit										
Privat	99,2% pro Monat pro Service										
Geschäftlich	99,5% pro Monat pro Service										
.....											
Messung	Zeitpunkt der Ankündigung der Wartungsarbeit Zeitpunkt des Beginns der Wartungsarbeit Zeitpunkt des Beginns der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung Zeitpunkt des Endes der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung Zeitpunkt des Endes der Wartungsarbeit										
Berichtspflichten	Name:                                    Wartungsarbeiten Fälligkeit: Berichtszeitraum: Inhalt:                                    Beispiel: Wartungsarbeit, mit nachfolgenden Daten ausgewiesen: Ankündigungszeitpunkt der Wartungsarbeit mit dem geplanten Beginn- und Ende Zeitpunkt der Wartung, tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der Wartungsarbeit, tatsächlicher Beginn-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung, tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der durch die Wartungsarbeit verursachten Beeinträchtigung und tatsächlicher Ende-Zeitpunkt der Wartungsarbeit tatsächlich betroffene Endkundenservices/Adressbereich Form:										
Bedingungen											
Mitwirkungspflichten des ISP											

## Service-Art: Fehlerbehebung

Leistungsmerkmale des SLA		
Service-Art	Fehlerbehebung	
Status		
Beschreibung	<p>Das Service Fehlerbehebung beinhaltet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- das Erkennen eines Ausfalles und jeder Beeinträchtigung der Nutzbarkeit des Netzes,</li> <li>- die Entgegennahme von Fehlermeldungen,</li> <li>- die rasche und nachhaltige Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit,</li> <li>- laufende Zwischenmeldungen,</li> <li>- die Meldung nach der Lösung,</li> <li>- die Übernahme der Pflichten im Eskalationsprozess,</li> <li>- die Bereitstellung der notwendigen Informationen und Überprüfungsmaßnahmen im Beschwerdefall,</li> <li>- die Messung des Qualitätsniveaus,</li> <li>- die Erstellung und Zustellung von Berichten durch BIK/NB</li> </ul>	
Beginn	Störungsmeldung durch die Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP an BIK/NB oder Erkennung des Fehlers durch BIK/NB selbst	
Ort der Erbringung	Standorte	
Qualitätskriterien und Methoden zur Messung		
Qualität	<u>Mindestanforderungen Privatkunden</u>	
	Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
	Servicebereitschaft	Werktags zu Normalarbeitszeit (07:00 – 17:00), außer Freitag (07:00 – 14:00)
	Reaktionszeit	< 12h
	Entstördauer	< 3 Werktage
	Dokumentation	Ticketsystem im Kundenportal
	<u>Mindestanforderungen Geschäftskunden Basic</u>	
	Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
	Servicebereitschaft	Werktags zu Normalarbeitszeit (07:00 – 17:00)
	Reaktionszeit	< 8h
	Entstördauer	< 24h
	Dokumentation	Ticketsystem im Kundenportal
	<u>Mindestanforderungen Geschäftskunden Premium</u>	

	Möglichkeit für Störungsmeldung	Kundenportal (Web-Frontend) - Zeitraum: 24/7
	Servicebereitschaft	Mo. – So. 00:00 – 24:00
	Reaktionszeit	< 4h
	Entstördauer	< 8h
	Dokumentation	Ticketssystem im Kundenportal
Messung	Zeitpunkt Fehlerbeginn: Übergabe des Fehlers von der Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP an BIK/NB Erkennung des Fehlers durch den Auftragnehmer Zeitpunkt Lösung: von der Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP akzeptierte Meldung von BIK/NB	
Berichte	Name: Fehlerbehebungsbericht Fälligkeit: Berichtszeitraum: Inhalt: Jeder Fehler wird in einer übersichtlichen Darstellung mit nachfolgenden Daten dargestellt <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beginnzeitpunkt des Fehlers</li> <li>– Beginn der Fehlerbehandlung</li> <li>– durch den die Vertragspartei <b>[N.N.]</b>/ISP oder</li> <li>– durch BIK/NB selbst</li> <li>– Ticketnummer</li> <li>– Fehlerbild</li> <li>– Priorität</li> <li>– Fehlerursache</li> <li>– Lösungsmaßnahme</li> <li>– Hemmungszeiten (Beginn und Endzeitpunkt), jeweils mit dem Hemmungsgrund</li> <li>– Zeitpunkt der Lösung</li> <li>– Adressbereich</li> </ul> Form:	
<b>Bedingungen</b>		
Mitwirkungs- pflichten der Vertragspartei <b>[N.N.]</b> /ISP	Fehlermeldung unter Angabe der relevanten Daten, wie beispielsweise Kundenkontaktdetails, Fehlerbild, Fehlerort, ....	

## Anlage 3 - Entgelte

### zum Rahmenvertrag Standardangebot aktiver Zugang auf Vorleistungsebene in geförderten Ausbaugebieten

#### 1 Entgeltspflicht und Entgeltarten

Für sämtliche im Rahmenvertrag samt Anlagen geregelten Leistungen beider Vertragsparteien ist, sofern diese nicht als unentgeltliche Leistungen bezeichnet werden, ein Entgelt zu leisten. Dieses richtet sich, sofern nichts anderes bestimmt ist, nach den in dieser Anlage festgelegten Grundsätzen bzw. nach der in dieser Anlage bezeichneten Höhe, welche den Vorgaben des Förderprogramms BBA2030 sowie dem von der Förderstelle vorgegebenen Excel-Kalkulationsblatt entsprechen (Kostenorientierung). Nachfolgend wird unterschieden zwischen:

- a) laufenden monatlichen Entgelten,
- b) Einmalentgelten und
- c) Entgelten nach Aufwand.

Die Entgelte verstehen sich stets (sofern nicht ausdrücklich anders erwähnt) als Nettoentgelte exklusive Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe. Sofern sich aus den anzuwendenden Rechtsnormen eine Umsatzsteuerpflicht in Österreich ergibt, wird die Umsatzsteuer zusätzlich in Rechnung gestellt.

#### 2 Rechnungsgliederung und Rechnungsinhalt

Die Vertragsparteien weisen laufende monatliche Entgelte, Einmalentgelte und sonstige nach Aufwand berechnete Entgelte in ihren Rechnungen gesondert aus.

Rechnungen für alle Entgeltarten haben jedenfalls folgende Daten zu enthalten:

- das Rechnungsdatum
- Name und Anschrift der Vertragspartei
- die UID Nummern der Vertragsparteien
- die jeweilige Rechnungsnummer
- die Rechnungsanschrift
- Fälligkeitsdatum
- Bezeichnung und Anzahl der Leistungen, die im Leistungszeitraum in Anspruch genommen wurden und das berechnete Entgelt dafür

#### 3 Rechnungslegung

BIK/NB erstellt eine Monatsrechnung über alle geschuldeten laufenden monatlichen Entgelte und Einmalentgelte und übermittelt sie an den die Vertragspartei [N.N.]/ISP. Der Versand der Rechnung erfolgt im Laufe des Folgemonats.

Die Rechnungslegung von Entgelten nach Aufwand erfolgt gesondert, unverzüglich nach Erbringung der Leistung.

## 4 Monatliche Entgelte

Die monatlichen Entgelte für die verschiedenen Produkte können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Entgelte beziehen sich auf die Nutzung des passiven Netzes, das dem Eigentümer vom Layer 1 gehört. Evtl. Zusatzkosten für die Nutzung von Netzteilen die sich im Eigentum von Dritten befinden sind in der Anlage 3, Punkt 10 „Entgelte nach Aufwand“ geregelt.

### Privatkunden

Monatliche Kosten je Privatkunde:

<b>Bandbreite</b>	<b>Privat</b>
300/150 Mbit/s	29,50 €
500/250 Mbit/s	41,00 €
700/350 Mbit/s	56,00 €
1000/500 Mbit/s	84,00 €
1000/1000 Mbit/s	129,00 €

Die angegebenen laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro NTU und pro Kunde. An eine NTU darf nur ein Kunde angeschlossen werden

## Geschäftskunden

Der Geschäftskundenbereich teilt sich in zwei Varianten auf – Basic und Premium mit unterschiedlichen Servicelevels. Die Mindestvertragsdauer im Geschäftskundenbereich beträgt 24 Monate. Das Premiumpaket ist nur in ausgewählten Gebieten verfügbar und wird in schriftlicher Form an die Vertragspartei **[N.N.]**/ISP übermittelt.

### Monatliche Kosten je Geschäftskunde:

<b>Bandbreite</b>	<b>Business</b>
300/200 Mbit/s	79,00 €
500/300 Mbit/s	119,00 €
700/400 Mbit/s	199,00 €
1000/600 Mbit/s	299,00 €
300/300 Mbit/s	349,00 €
500/500 Mbit/s	479,00 €
750/750 Mbit/s	519,00 €
1000/1000 Mbit/s	669,00 €

Die angegebenen laufenden Entgelte verstehen sich pro Monat, pro Produkt, pro NTU und pro Kunde. An eine NTU darf nur ein Kunde angeschlossen werden

## **5 Einmalige Entgelte**

Folgende einmaligen Entgelte (Stand Q1/2026) wurden festgelegt:

Erstinbetriebnahme ISP Anbindung	2.500,- €	Zzgl. Externer Anbindungskosten; allfällige monatliche Anbindungskosten sind vom ISP zu tragen
Aktivierungsentgelt Privatkunde	82,50 €	pro aktivierten Endkunden
Aktivierungsentgelt Geschäftskunden	165,50 €	pro aktivierten Endkunden
Austausch NTU	100,00 €	Grund im Verantwortungsbereiches des Endkunden

Nicht in dieser Preisliste angeführte Zusatzleistungen werden nach Aufwand verrechnet – siehe Anlage 3, Punkt 8.

## 6 Stornoentgelte

Folgende Entgelte (Stand Q1/2026), für Stornierungen wurden festgelegt und können von BIK/NB verrechnet werden.

Stornierung durch BIK/NB wegen falscher Namen, Adressen	20,00 €
Storno der Bestellung des Services durch ISP bis zu 2 Tagen vor der vereinbarten Herstellung / Umstellung	30,00 €
Storno der Bestellung des Services durch ISP ab dem dritten Tagen vor der vereinbarten Herstellung / Umstellung	50,00 €

Stornoentgelte stehen nur zu wenn der Grund für das Storno in der Einflussosphäre der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP liegt. Dies ist von BIK/NB im Zuge der Rechnungslegung nachzuweisen.

## 7 Mahnspesen

Folgende Mahnspesen werden bei Mahnungen im Verzugsfall verrechnet:

Mahnspesen	in EUR exkl. USt.
Pro einfacher Mahnung	10,00
Pro qualifizierter Mahnung	15,00

## 8 Verrechnungsstart der Einmalentgelte sowie der monatlichen Entgelte

Die Verrechnung erfolgt monatlich im Nachhinein. Bei Herstellung/Umstellung/Kündigung wird eine (taggenaue) aliquote Abrechnung aller monatlichen Entgelte beginnend mit dem tatsächlichen Durchführungsdatum der Herstellung/Umstellung bzw dem Wirksamkeitsdatum der Kündigung durchgeführt. Allfällige Restentgelte bei vereinbarten Mindestvertragsdauern errechnen sich gemäß des Rahmenvertrags sowie gemäß den Detailregelungen in den Anlagen und werden der Vertragspartei **[N.N.]**/ISP in Rechnung gestellt.

Bei Produktwechsel wird eine (taggenaue) aliquote Abrechnung der monatlichen Entgelte beginnend mit dem tatsächlichen Durchführungsdatum durchgeführt.

## 9 Pönalen

### 9.1 Pönaleauslösendes Verhalten

Für die nachstehenden Leistungen sind im Falle des Verzugs bzw. der Verletzung der Bestimmungen des Rahmenvertrags samt Anlagen die in der nachstehend aufgelisteten Tabelle zahlbaren Pönalen fällig.

Alle Pönalen sind verschuldensabhängig. Es gilt jedoch die Beweislastumkehrregel des § 1298 ABGB. Weitergehender Schadenersatz ist nicht ausgeschlossen.

Verletzungen des Rahmenvertrags, die zur Geltendmachung von Pönaleforderungen berechtigen, sind spätestens im Folgemonat der jeweiligen Verletzung der Vertragspartei bekanntzugeben. Diese ist verpflichtet, innerhalb von 1 Monat zu diesen Geschäftsfällen Stellung zu nehmen. Allfällig daraus resultierende Pönaleforderungen sind von der anspruchsberechtigten Vertragspartei innerhalb von 2 Monaten nach Vorliegen der genannten Stellungnahme gegenüber der anderen Vertragspartei geltend zu machen.

### 9.2 Pönaleauslösendes Verhalten

Pönaleauslösendes Verhalten	Pönale in EUR exkl. Ust
Bei Unterschreitung einer Gesamtverfügbarkeit von 99% per anno (BSS/OSS-System)  (Nicht zum Abzug kommen zuvor bekannt gegebene Wartungsfenster)	100,00 €
Bei Unterschreitung einer Gesamtverfügbarkeit von 99% per anno (BSS/OSS-System)  (Nicht zum Abzug kommen zuvor bekannt gegebene Wartungsfenster)	250,00 €
Entstörung: Nichteinhaltung der Reparaturzeit  (Für sporadisch auftretende Fehler oder Performancebeeinträchtigungen auf dem Netz des ANB gilt die maximale Reparaturzeit. Nicht zur Verfügbarkeit zählen außerdem bekannt gegebene Wartungsfenster)	5,00 € (Privatkunden) 25,00 € (Businesskunden)
Nichteinhaltung der Gesamtnetzverfügbarkeit über alle Anschlüsse per anno von 99,2%  (Nicht zur Verfügbarkeit zählen bekannt gegebene Wartungsfenster)	50,00 €

**Bereitstellung des Dienstes:** Der ANB sorgt dafür, dass er unter der Voraussetzung des Bestehens eines fertiggestellten und aktivierten Anschlusses sowie ab Bestellung des Services unter Zur Verfügungstellung aller erforderlichen Unterlagen durch den ISP über die vom ANB zur Verfügung gestellte Schnittstelle innerhalb von 17 Werktagen alle notwendigen Schritte in seinem Verantwortungsbereich gesetzt sind, damit der ISP den Dienst erbringen kann. Dies gilt nicht, sofern der ISP selbst ein Datum festlegt, das mehr als 17 Werktagen in der Zukunft liegt. Bei Nichteinhaltung der Frist ist bei den Produktgruppen „Standardangebot aktiv - Privatkunden“ und Produktgruppen „Standardangebot aktiv – Businesskunden“ eine Pönale von € 22 pro Arbeitstag und Anschluss und bei den Produktgruppen „Standardangebot aktiv – Businesskunden Premium“ eine Pönale von € 72 pro Werktag und Anschluss an den ISP zu bezahlen. Die Pönale ist jeweils mit max. fünf Werktagen gedeckelt. Falls noch keine funktionierende physikalische Verbindung zwischen PoP und Endkunde vorhanden ist, beginnen diese Fristen jedenfalls erst ab deren Vorhandensein und nach Vorliegen der weiteren Voraussetzungen zu laufen.

## 10 Entgelte nach Aufwand

### Abkürzungen

BBA	Breitband Austria
FFG	Forschungsförderungsgesellschaft
FTTH	Fibre to the Home
GIS	Geografisches Informationssystem
ISP	Internet Service Provider
kbit/s	Kilobit pro Sekunde
KPI	Key Performance Indicator
L1	Layer 1
L2	Layer 2
L3	Layer 3
LWL	Lichtwellenleiter
Mbit/s	Megabit pro Sekunde
NB	Netzbetreiber
ONT	Optical Network Termination
PoP	Point of Presence
SLA	Service-Level-Agreement
SP	Service Provider
TKG 2021	Telekommunikationsgesetz 2021 BGBl I Nr 190/2021 idgF
VLAN	Virtual Local Area Network
ZIB	Zentrale Informationsstelle für Breitbandversorgung
ZIS	Zentrale Stelle für Infrastrukturdaten

## Definitionen

Arbeitstag	Montag bis Freitag mit Ausnahme von Feiertagen. Der 24.12. und der 31.12. gelten nicht als Arbeitstage.
Anschlussdose	Leitungsabschlusspunkt beim Endkunden
Anschlussleitung	Der Netzabschnitt zwischen dem PoP oder dem Netzverteiler / Street Cabinet und der Anschlussdose beim Endkunden
BBA2030	Mit dem Programm Breitband Austria 2030 wird der Ausbau einer flächendeckenden Gigabit-Versorgung mit einer leistungsfähigen und leistbaren Infrastruktur gefördert.
CPE	Anschlussgerät beim Endkunden.
Endkunde	Der Kunde, der die angebotenen Services verwendet
FTTB	Fiber To The Building – Glasfaserversorgung bis zum Gebäude
FTTH	„Fiber to the home“ oder Glasfaser bis in die Wohnung/ ins Haus: Mit dieser Anbindung endet die Glasfaser erst bei der Netzabschlussdose in einer Wohnung bzw. einem Haus.
FTU	Der LWL Übergabepunkt des Service an den Endkunden. Der FTU ist Teil des passiven Netzes.
Hauptverteiler	Zentraler Verteiler einer Telekommunikationsverkabelung (auch PoP = Point of Presence)
Hausverteiler	Letzte teilnehmerseitige Kabelabschlusseinrichtung im Teilnehmeranschlussnetz
Layer 2	Der Teil der Netzfunktionalität, in dem BIK/NB eine Anzahl von VLANs pro SP zur Verfügung stellt. Gemeint ist der Teil der Netzfunktionalität, der auf dem Layer 2 des OSI Modells basiert.
Layer 3	Der Teil der Netzfunktionalität, der auf Layer 3 des OSI Modells basiert bzw. die Routing Funktionalität beinhaltet.

Netzabschlusspunkt	Endkundenseitige Anschaltedose
OLT	Gerät, das sich in der zentralen Vermittlungsstelle eines Service-Anbieters befindet und den Endpunkt eines passiven optischen Netzwerks (Passive Optical Network, PON) bildet
ONT	Endkundenseitiger Netzabschlusspunkt der Glasfaserstrecke.
Übergabepunkt	Ort, an dem die Leitungen des Anschlussnetzes der BIK/NB an den Aktiv-Netzbetreiber physisch angeschaltet werden. Der physikalische Netzpunkt, an dem die Verantwortung von BIK/NB endet. Der Übergabepunkt am Ende der Endnutzermänne, bezeichnet als FTU/NTU oder allgemein als lokaler Zugangspunkt. Für diesen Kooperationsvertrag definiert ein gemanagtes CPE in der Endkundendomanne den Übergabepunkt.
Übergabestandort	Geographischer Standort des Übergabepunktes
Übergabeverteiler	Anschalteleiste, an der die Leitungen von BIK/NB enden, Schnittstelle zwischen BIK/NB und dem Aktivnetzbetreiber
Zugangsleistung	die Bereitstellung von Einrichtungen oder Diensten für ein anderes Unternehmen unter bestimmten Bedingungen zur Erbringung von Kommunikationsdiensten.
VLAN	Ein Virtual Local Area Network (VLAN) ist ein logisches Teilnetz innerhalb eines Switches oder eines gesamten physikalischen Netzwerks. Es kann sich über einen oder mehrere Switches hinweg ausdehnen. Ein VLAN trennt physikalische Netze in Teilnetze auf, in dem es dafür sorgt, dass Datenpakete eines VLANs nicht in ein anderes VLAN weitergeleitet werden und das obwohl die Teilnetze an gemeinsamen Switches angeschlossen sein können.
Verkehrsübergabepunkt	Der Verkehrsübergabepunkt ist die Netzverbindung zwischen BIK/NB und der Vertragspartei XX/SP.
Verbundene Unternehmen	Zwei oder mehrere Unternehmen innerhalb einer Gruppe, wobei eine Gruppe das Mutterunternehmen und alle Tochterunternehmen bilden (§ 189a Z 8 UGB).
Verfügbarkeit	Der Prozentsatz zwischen der Zeit ohne Unterbrechungen des Service und der Gesamtzeit auf der Basis von Kalendermonaten.