

**Rahmenvertrag aktiver Zugang zu von Dritten mit  
öffentlichen Fördermitteln errichteter Infrastruktur, im  
Eigentum Dritter, die von Dritten im Namen und  
Auftrag von A1 betrieben wird,  
kurz “A1 Broker Vertrag (Fördergebiete)”**

abgeschlossen  
zwischen

**A1 Telekom Austria** Aktiengesellschaft  
Lassallestraße 9, 1020 Wien  
nachfolgend kurz "A1"  
genannt

und

**Service-Provider**

Adresse, PLZ Ort

eingetragen im Firmenbuch des Handelsgerichtes XXX unter der  
Firmenbuch-Nr.XXX

nachstehend „Name“, „**Service-Provider**“, oder „**SP**“ genannt

beide gemeinsam auch **Vertragspartner** genannt.

## INHALT

|    |                                                                                          |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | EINLEITUNG                                                                               | 3  |
| 2  | GEGENSTAND                                                                               | 3  |
| 3  | DEFINITIONEN                                                                             | 4  |
| 4  | LAUFZEIT UND ORDENTLICHE KÜNDIGUNG                                                       | 6  |
| 5  | NACHTRÄGLICHER WEGFALL BZW. NICHTERHALT VON FÖRDERUNGEN                                  | 8  |
| 6  | AUßERORDENTLICHE KÜNDIGUNG                                                               | 8  |
| 7  | AUßERORDENTLICHE KÜNDIGUNG BEI INSOLVENZ                                                 | 10 |
| 8  | ÄNDERUNGSMANAGEMENT - ÄNDERUNGEN DER GEGENSTÄNDLICHEN VEREINBARUNG<br>SOWIE DER ANLAGEN  | 10 |
| 9  | NICHT-DISKRIMINIERUNG                                                                    | 11 |
| 10 | SICHERSTELLUNG DER NACHBILDBARKEIT                                                       | 11 |
| 11 | TEILNEHMERDIENSTE                                                                        | 12 |
| 12 | PFLICHTEN DES SP                                                                         | 12 |
| 13 | SPERRE DES ZUGANGS DES SP ZUR ADMINISTRATION VON SERVICES / DEAKTIVIEREN<br>VON SERVICES | 13 |
| 14 | BESTELLUNGEN VON SERVICES DURCH DEN SP                                                   | 13 |
| 15 | A1 BROKER-TOOLS                                                                          | 13 |
| 16 | WEITERE VERPFLICHTUNGEN                                                                  | 14 |
| 17 | ENTGELTE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN                                                         | 14 |
| 18 | DATENSCHUTZ                                                                              | 16 |
| 19 | GEISTIGES EIGENTUM                                                                       | 16 |
| 20 | VERTRAULICHKEIT                                                                          | 17 |
| 21 | HAFTUNG                                                                                  | 17 |
| 22 | STREITBEILEGUNG                                                                          | 18 |
| 23 | FORCE MAJEURE                                                                            | 19 |
| 24 | ABTRETUNG UND BEAUFTRAGUNG VON SUBUNTERNEHMERN                                           | 19 |
| 25 | ALLGEMEINE REGELUNGEN                                                                    | 19 |
| 26 | ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND                                                      | 20 |
| 27 | LISTE DER ANHÄNGE                                                                        | 20 |

**Seite**

## 1 Einleitung

Die gegenständliche Vereinbarung umfasst den Zugang auf im Eigentum von Dritten stehende Infrastruktur, die von den Dritten mit öffentlichen Fördermitteln errichtet wurde, deren Planung und Errichtung nicht von A1 beauftragt wurde und die nicht unmittelbar von A1, sondern im Namen und Auftrag von A1 durch einen Dritten („Broker“) betrieben wird. Es handelt sich hierbei um einen Zugang zu von Dritten mit öffentlichen Fördermitteln errichteter Glasfaser Infrastruktur in geografisch abgegrenzten Regionen, die im Detail in den Anlagen angeführt sind.

Diese Vereinbarung schränkt bereits bestehende Vorleistungsangebote von A1, zB wenn Adressen parallel auch mit Infrastruktur versorgt werden, die im Eigentum von A1 steht und von A1 selbst betrieben werden, nicht ein. Es erfolgt kein gemeinsamer Vertrieb von Infrastrukturleistungen gemeinsam mit Serviceleistungen bezogen auf die vertragsgegenständliche Infrastruktur.

Ein Glasfaser Anschluss kann direkt vom Endkunden online angefragt und bestellt werden (Online Portal gemäß den Anlagen). In diesem Fall prüft der Netzeigentümer bzw. der in dessen Namen beauftragte Errichter der Infrastruktur die Durchführbarkeit und wird im Gutfall für jeden dieser Endkunden ein Anschlussentgelt direkt an den Endkunden in Rechnung stellen.

A1 kann unbeschadet des Punktes 20 (Vertraulichkeit) die Öffentlichkeit darüber informieren, dass es sich beim SP um einen Vertragspartner des gegenständlichen Vertrages handelt. Der SP stimmt daher zu, dass sein Unternehmen mit seinem Firmennamen auf der Homepage von A1 als A1 Broker Vertragspartner (Fördergebiete) in der jeweiligen Region genannt werden darf. Diese Zustimmung umfasst auch die Nennung auf Drucksorten (Folder, Infomaterial) der A1. Diese Zustimmung kann vom SP jederzeit per E-Mail widerrufen werden, insbesondere dann, wenn der SP in einer Region nicht tätig sein will. 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 des SP oder nur die Marke und/oder Logos ohne Firmennamen angeführt werden, ist das nach entsprechender Abstimmung mit A1 unentgeltlich möglich. Die Reihung der Firmennamen/Marke und/oder Logos in den Drucksorten erfolgt alphabetisch. Auf der Homepage erfolgt die Nennung der Firmennamen/Marke und/oder Logos in einer zufälligen Reihenfolge, die sich bei jedem neuerlichen Aufruf der Homepage ändert.

## 2 Gegenstand

A1 erbringt den aktiven Netzbetrieb auf der der A1 zur Verfügung gestellten, von Dritten mit öffentlichen Fördermitteln errichteten, passiven Glasfaserinfrastruktur in den geografisch abgrenzten Regionen, die in den jeweiligen Anlagen im Detail geregelt sind.

Der Betrieb der Glasfaserinfrastruktur wird von einem Dritten im Auftrag und Namen von A1 durchgeführt.

Der SP benötigt den Zugang zu den Services und den Anschluss an die Infrastruktur, um selber Teilnehmerdienste bereitstellen zu können.

Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Vertrag alle früheren Vereinbarungen (falls vorhanden) zwischen den Vertragspartnern bezüglich des Zugangs zu der vertragsgegenständlichen Infrastruktur des Dritten, die in den geografisch abgrenzten Regionen der jeweiligen Anlagen liegt, ersetzt.

### 3 Definitionen

In diesem Vertrag (einschließlich der Anlagen), sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist:

**A1 Broker Admin** ist das Open-Access-Managementsystem, das A1 dem SP gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung stellt und das aus einem Operation Support System (OSS) (Verwaltung des Netzinventars, der Dienstleistungsbereitstellung, der Netzkonfiguration und des Störungsmanagements) und einem Business Support System (BSS) (Verwaltung der Kundenbestellungen, der Services, des Portals und der Entgeltzahlungen) besteht;

**A1 Broker API** ist die Anwendungsprogrammierschnittstelle, die A1 dem SP gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung stellt;

**A1 Broker Tools** bezeichnet zusammen A1 Broker Admin, die A1 Broker API, das Portal und alle anderen damit verbundenen Tools und Systeme, die A1 dem SP zur Verfügung stellt;

**Aktivierung** ist der Vorgang, durch den ein Service im Namen des SP aktiviert wird, damit dieser die Teilnehmerdienste erbringen kann;

**Aktivierungsentgelt für Services** ist das einmalige Entgelt, das der SP bei jeder Aktivierung eines **Services** an A1 entrichtet – die Details dazu sind in den jeweiligen Anlagen enthalten

**Aktivierungszeitraum** bezeichnet für jeden Teilnehmer den Zeitraum ab dem Datum, an dem ein Service für diesen Teilnehmer aktiviert wird, bis zur Deaktivierung des betreffenden Services;

**Aufzeichnungen** sind Daten, Informationen, Aufzeichnungen und Dokumente in allen Medien und Formaten, die sich im Besitz oder unter der Kontrolle des SP und/oder seiner Subunternehmer und/oder Konzernunternehmen des SP befinden und die sich auf die Teilnehmerdienste beziehen, einschließlich der Aufzeichnungen über den Teilnehmer und das Volumen der Services;

**Deaktivierung** bezeichnet den Vorgang, durch den ein Service deaktiviert wird, damit der SP die Bereitstellung der Teilnehmerdienste an einen Kunden einstellen kann;

**Einrichtungsentgelt** ist das vom SP zu zahlende, einmalige Entgelt für den Zugang des SP zu der A1 Broker Plattform;

**Fehlerbehandlungsverfahren** bezeichnet das in Anlage 1 Technisches Handbuch beschriebene Fehlerbehandlungsverfahren;

**First-Line-Support** bezeichnet die primäre Kontaktfunktion, die der SP bereitstellt und über die der SP versucht, alle Probleme zu lösen, die der Kunde in Bezug auf die Teilnehmerdienste haben könnte;

**Entgelt für die Änderung eines Service** ist das einmalige Entgelt, die vom SP an A1 zu zahlen ist, wenn der SP einen Service an einem Objekt ändert (zB um die Geschwindigkeit zu erhöhen);

**Hauptknoten** bezeichnet jenen Knoten in einem Netzwerk, an dem A1 Kernrouter, Server und andere zentrale Geräte platziert;

**Höhere Gewalt bezeichnet** alle Ereignisse oder Umstände, die sich der Kontrolle eines Vertragspartners entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streiks, Aussperrungen oder sonstige Arbeitskämpfmaßnahmen (unabhängig davon, ob sie die Belegschaft des Lieferanten oder des Vertragspartners betreffen), Krieg, Aufruhr, innere Unruhen, terroristische Handlungen, Diebstahl, böswillige Beschädigung, Einhaltung von Gesetzen oder behördlichen Anordnungen, Regeln, Vorschriften oder Anweisungen, Unfälle, Versagen oder Ausfall von Anlagen, Maschinen, Systemen oder Fahrzeugen, Feuer, Überschwemmungen, extreme Witterungsbedingungen,

Stromausfall, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Versäumnisse von Lieferanten oder Subunternehmern;

**Konzernunternehmen** bedeutet in Bezug auf einen Vertragspartner: (i) eine juristische Person oder eine Personengesellschaft oder (ii) eine Vereinigung ohne eigene Rechtspersönlichkeit, die ein Gewerbe mit oder ohne Gewinnerzielungsabsicht betreibt, die jeweils: (a) ein Mutter- oder Tochterunternehmen eines Vertragspartners oder (b) ein Tochterunternehmen eines Mutterunternehmens eines Vertragspartners ist;

**Lokaler Hauptknoten** ist der lokale Knoten, an dem sich normalerweise der lokale Übergabepunkt befindet;

**Monatliches Vorleistungsentgelt** ist das Entgelt, das der SP für die Nutzung eines Services zu entrichten hat, wie in den jeweiligen Anlagen zu den einzelnen Regionen näher beschrieben.

**Netz(e)** bezeichnet ein Kommunikationsnetz, bestehend aus passiver und aktiver Netzinfrastruktur, welches zwischen dem/den Übergabepunkt(en) und dem/den Übergabepunkt(en) betrieben wird und über das Teilnehmerdienste vom SP an die Kunden erbracht werden;

**Netzaktivierungsdatum** ist das Datum, an dem die Installationsdienstleistungen von A1 als abgeschlossen bestätigt werden und der Kunde in der Lage ist, Hardware an die Ausrüstung von A1 anzuschließen;

**Optical Network Termination (kurz ONT)**, auch SDD (service demarcation device) genannt, ist die im Besitz von A1 befindliche und von ihr betriebene Einrichtung, die am Übergabepunkt (innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden) installiert ist und den Endpunkt der Verantwortung von A1 für den Service darstellt. Es handelt sich technisch dabei um den Abschlusspunkt des Glasfasernetzes im Haus.

**OTT-Dienste** sind Over-the-Top-Dienste, welche Kunden über ihre Internetverbindung nutzen können (z. B. Abonnementdienste (z. B. Netflix, Amazon Prime));

**Portal** bezeichnet die webbasierte Anwendung über die SP eine Bestellung für einen Teilnehmerdienst aufgeben können;

**Rechte an geistigem Eigentum** sind alle Rechte an geistigem Eigentum, einschließlich Patente, Handels- und Dienstleistungsmarken, Rechte an Domännennamen, Rechte an Nachahmungen, eingetragene und nicht eingetragene Geschmacksmuster, Rechte an vertraulichen Informationen, Rechte an Know-how, Datenbankrechte, Topografierrechte, Urheberrechte (einschließlich Rechte an Software), Rechte an Erfindungen sowie Anträge auf Eintragung eines der vorgenannten Rechte und das Recht, diese Rechte zu beantragen, und zwar in jedem Teil der Welt;

**Services** sind die von A1 in den jeweiligen Regionen zur Verfügung gestellten Vorleistungsprodukte, über die die Teilnehmerdienste realisiert werden können – näher beschrieben in den Anlagen

**Teilnehmer** bezeichnet ein Unternehmen oder einen privaten Kunden als Endkunden des SP

**Teilnehmervertrag** ist der Vertrag zwischen dem SP und einem Teilnehmer über die Bereitstellung von Teilnehmerdiensten über das gegenständliche Netz;

**Teilnehmerdienste** sind die Dienste, die der SP dem Teilnehmer auf der Grundlage der Services bereitstellt und die nach Vereinbarung der Vertragspartner vom SP über das gegenständliche Netz an die Teilnehmer bereitgestellt werden. Die Teilnehmerdienste umfassen keine OTT-Dienste;

**Übergabepunkt** ist, der zwischen den Vertragspartnern in den jeweiligen Anlagen vereinbarte spezifische geografische Ort innerhalb eines Netzes, an dem der SP und A1 sich zusammenschalten und der SP Zugang zu Services hat, um die Teilnehmerdienste seinen Kunden bereitstellen zu können. Der Übergabepunkt kann sich im lokalen Hauptknoten („Lokale Übergabe“) oder im Hauptknoten („Zentrale Übergabe“) befinden; der/die Übergabepunkt(e) kann/können auch als "Objekt(e)" bezeichnet werden, und für die Zwecke dieser Vereinbarung (und für die Verwendung in den A1 Broker-Tools) werden die beiden Begriffe austauschbar verwendet;

**Vertrauliche Informationen** sind alle Informationen (einschließlich technischer und kommerzieller Informationen), die von einem Vertragspartner oder einem von ihm beauftragten Unternehmen im Zusammenhang mit diesem Vertrag offengelegt werden. Zu den vertraulichen Informationen gehören nicht Informationen, welche der empfangende Vertragspartner nach Offenlegung durch einen Dritten, der nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet war, erhalten hat sowie öffentlich zugängliche Informationen;

**Werktag** ist ein Tag, der weder ein Samstag noch ein Sonntag noch ein gesetzlicher Feiertag in dem Land ist, in dem A1 seinen Sitz hat; der 24.12. und der 31.12. gelten nicht als Werktag im Sinn dieses Vertrags.

Verweise auf Gesetze oder Regelungen beinhalten auch deren spätere Änderungen und alle dazugehörigen Vorschriften. Die Überschriften dienen nur der Übersicht und beeinflussen den Inhalt der Regelung nicht. Erwähnungen eines Vertragspartners beziehen sich auch auf deren Vertreter, Nachfolger und erlaubter Abtretungen.

Anlage 1 Technisches Handbuch ist integrierter Bestandteil des Vertrags und hat die gleiche Gültigkeit, als wäre sie in der Vereinbarung enthalten. Bei Widersprüchen gelten die Regelungen der Vereinbarung.

Die jeweiligen Anlagen zu den einzelnen, geografischen Regionen des A1 Broker Vertrages (Fördergebiete) sind ebenfalls ein integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung. Diese Anlagen regeln den jeweils aktuellen räumlichen Anwendungsbereich und können auch – zum Beispiel um bestimmten Förderauflagen für bestimmte Gebieten zu entsprechen – von den Regelungen des gegenständlichen Hauptvertrages abweichen. Bei Widersprüchen gelten daher die Regelungen in der jeweiligen Anlage. Bei Erweiterungen des räumlichen Anwendungsbereichs durch A1 ist eine Bestellung zu den in der jeweiligen Anlage beschriebenen Konditionen nach der technischen Freischaltung möglich. Mit der ersten Bestellung werden die Konditionen der jeweiligen Anlage für das jeweils neue Gebiet vom SP angenommen. Sofern der SP in einem neuen Gebiet nicht tätig sein möchte, informiert er A1 unverzüglich.

Der Vertrieb von Teilnehmerdiensten auf der Infrastruktur des Dritten ist in einer Region gemäß der jeweiligen Anlage sowohl für A1 als auch für den SP erst ab dem Tag des Vertriebsstarts zulässig. Das konkrete Datum ist regionsabhängig in der jeweiligen Anlage geregelt.

## 4 Laufzeit und ordentliche Kündigung

Gebietsabhängig können für das jeweilige Gebiet unterschiedliche Kündigungsregelungen gelten. Sofern nicht in den jeweiligen Anlagen eine eigene Regelung zur ordentlichen Kündigung eines Gebiets enthalten ist, gelten die nachfolgenden Regelungen:

Der Rahmenvertrag kann von jedem Vertragspartner jeweils zum Monatsletzten unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist, einzelne Anhänge (ohne Kündigung des gesamten Vertrages) können

unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten mittels eingeschriebenen Briefs gekündigt werden.

Sofern der kündigende Vertragspartner mit Ausspruch der ordentlichen Kündigung den ausdrücklichen Wunsch nach Fortführung der Vertragsbeziehung über den Kündigungstermin hinaus, wenngleich mit geänderten Bedingungen äußert und diese vorgebracht und begründet wurden oder der nichtkündigende Vertragspartner die vorläufige Fortführung der Vertragsbeziehung wünscht, erbringen die Vertragspartner die vertragsgegenständlichen Leistungen zu den bestehenden Bedingungen bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung. Für den Fall einer Kündigung durch A1 stellt A1 vorbehaltlich einer noch bestehenden Notwendigkeit aufgrund der Förderbedingungen (vgl. auch Punkt 5) mit einem entsprechenden, förderungskonformen Fortführungsangebot sicher, dass der Zugang zu einem vertragsgegenständlichen Standort jedenfalls 10 (zehn) Jahre gerechnet ab der Inbetriebnahme des jeweiligen vertragsgegenständlichen Standorts möglich ist, sofern technisch und betrieblich möglich.

Die Vertragspartner nehmen unverzüglich Verhandlungen über die Nachfolgeregelung auf. Es steht jedem Vertragspartner 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 Vertragspartner nicht auf einen davon abweichenden Zeitpunkt für das Inkrafttreten einigen bzw. die Regulierungsbehörde einen anderen Zeitpunkt anordnet.

Kommt keine neue Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern 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 Vertragspartner nicht auf einen anderen Zeitpunkt einigen.

Eine ordentliche Kündigung des Rahmenvertrages lässt den Bestand von Einzelvereinbarungen über die vertragsgegenständlichen Services 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 (vorbehaltlich Punkt 5) so lange aufrecht, dass der Zugang zum jeweiligen vertragsgegenständlichen Standort für eine Periode von 10 (zehn) Jahren gerechnet von der Inbetriebnahme des jeweiligen vertragsgegenständlichen 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 17 weiter. Dem SP steht es aber nach dem Wirksamwerden der ordentlichen Kündigung des Rahmenvertrages frei, die Einzelvereinbarungen vor Ablauf der 10-Jahres-Frist zu kündigen. Die Einzelverträge enden nach Ablauf dieser Periode automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf. Im Fall des nachträglichen Wegfalls von Förderungen bzw. Nichterhalts von Förderungen gilt für die Einzelvereinbarungen der nachfolgende Punkt 5.

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 6 zulässig.

## 5 Nachträglicher Wegfall bzw. Nichterhalt von Förderungen

Für den Fall, dass für ein vertragsgegenständliches Gebiet oder für bestimmte vertragsgegenständliche Standortadressen nach der Inbetriebnahme eine Förderung, die der Dritte für die Errichtung der vertragsgegenständlichen Infrastruktur erhalten hat, nachträglich wegfällt bzw. der Dritte die Förderung nicht erhält, gilt, dass die jeweils betroffenen vertragsgegenständlichen Standortadressen von A1 vom gegenständlichen Vertrag ausgenommen werden können. Darüber wird A1 den SP unverzüglich informieren. Bezieht der SP an den jeweils betroffenen, bislang vertragsgegenständlichen Standortadressen bereits Services, wird A1 den SP ebenfalls darüber informieren und für die betroffenen Service-Einzelvereinbarungen den Umstieg auf ein anderes Vorleistungsprodukt anbieten, sofern seitens A1 ein solches auf der jeweils betreffenden Infrastruktur, die im Eigentum des Dritten steht, zu diesem Zeitpunkt angeboten wird.

Besteht ein solches anderes Vorleistungsprodukt auf der betreffenden Infrastruktur im Eigentum des Dritten von A1 und ist der SP auch Vertragspartner des anderen Vorleistungsprodukts, dann vereinbaren A1 und der SP in weiterer Folge die Abwicklung der Umstellung auf das andere Vorleistungsprodukt.

Ist die Umstellung nicht im Rahmen eines Standardprozesses wie z.B. Produktwechsel möglich, dann vereinbaren die Vertragspartner die Details einer projekthaften Umstellung, die in diesem Fall seitens A1 nach Aufwand verrechnet wird.

Besteht auf der betreffenden Infrastruktur im Eigentum des Dritten ein anderes Vorleistungsprodukt von A1 und ist der SP nicht Vertragspartner des anderen Vorleistungsprodukts oder besteht auf der betreffenden Infrastruktur im Eigentum des Dritten kein anderes Vorleistungsprodukt, dann bleiben die betroffenen Einzelvereinbarungen längstens zwei Jahre – gerechnet vom Datum der Information von A1, dass diese Standortadressen aus dem gegenständlichen Vertrag ausgenommen werden – aufrecht bestehen und werden entsprechend den im gegenständlichen Vertrag vereinbarten Konditionen sowie Entgelten abgewickelt und verrechnet. Änderungen der jeweils betreffenden Services sind in diesem Fall nicht mehr möglich. Dem SP steht es frei, die Einzelvereinbarungen vor Ablauf der 2-Jahres-Frist zu kündigen. Die Einzelverträge enden nach Ablauf dieser Periode automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung durch A1 bedarf.

## 6 Außerordentliche Kündigung

Jeder Vertragspartner kann diese Vereinbarung jederzeit mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist durch schriftliche Mitteilung aus wichtigem Grund kündigen, wenn:

- 6.1.1 der andere Vertragspartner einen unwiederbringlichen wesentlichen Verstoß gegen diesen Vertrag begeht;
- 6.1.2 der andere Vertragspartner einen wesentlichen Verstoß gegen diesen Vertrag begeht, der behoben werden kann, diesen Verstoß aber nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung des kündigenden Vertragspartners behoben hat;
- 6.1.3 gemäß Punkt 23 höhere Gewalt vorliegt;
- 6.1.4 dem Kündigenden eine weitere Erbringung der Leistungen aus technischen oder betrieblichen Gründen, die er nicht selbst verursacht hat, unzumutbar ist;

Der SP kann diese Vereinbarung jederzeit durch schriftliche Mitteilung an A1 mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist kündigen, wenn:

- 6.1.5 notwendige Änderungen des gegenständlichen Vertrages, die aufgrund von Vorgaben der Förderbehörden an den Eigentümer bzw. Überlasser der Infrastruktur oder durch Vorgaben der Regulierungsbehörde an A1 einseitig durch A1 durchgeführt werden müssen, für den SP technisch, betrieblich und/oder wirtschaftlich nicht zumutbar sind;

A1 kann diese Vereinbarung jederzeit durch schriftliche Mitteilung an den SP mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist kündigen, wenn:

- 6.1.6 die für den Zugang zum Netz relevante Infrastrukturvereinbarung mit dem Eigentümer bzw. Überlasser der Infrastruktur oder der Betriebsvertrag des Netzes von A1 mit dem Dritten (A1 Broker) beendet wird;
- 6.1.7 eine Änderung in der Kontrolle oder den Eigentumsverhältnissen des SP eintritt, gegen die A1 berechnete Einwände erhebt;
- 6.1.8 A1 durch Vorgaben der Förderbehörden an den Eigentümer bzw. Überlasser der Infrastruktur oder durch Vorgaben der Regulierungsbehörde, die jeweils auf den gegenständlichen Vertrag durchschlagen, die Erbringung eines Services auf Basis des gegenständlichen Vertrages technisch, betrieblich und/oder wirtschaftlich nicht mehr zumutbar ist;

Kündigt ein Vertragspartner wegen eines wesentlichen Verstoßes gemäß den vorstehenden Regelungen, kann er sich auf einen einzelnen wesentlichen Verstoß oder eine Reihe von Verstößen oder wiederholten Verstößen berufen, die zusammengekommen einen wesentlichen Verstoß darstellen.

Bei außerordentlicher Kündigung dieses Vertrags:

- 6.1.9 wenn nicht anders von A1 angewiesen, muss der SP:
  - (a) eine geordnete Abwicklung der Erbringung der Teilnehmerdienste einleiten, die die Beendigung aller zu diesem Zeitpunkt geltenden Teilnehmerverträge innerhalb von jeweils drei (3) Monaten beinhaltet;
  - (b) weiters ist es ihm untersagt, neue Teilnehmerverträge abzuschließen sowie noch laufende Teilnehmerverträge zu verlängern
  - (c) wenn nicht anders von A1 angewiesen, bis zu dem Zeitpunkt, an dem alle Teilnehmerverträge beendet und/oder abgelaufen sind, in jedem Fall für maximal drei (3) Monate den Teilnehmern weiterhin Teilnehmerdienste in Übereinstimmung mit den Bedingungen des jeweiligen Teilnehmervertrags anbieten.
- 6.1.10 vorbehaltlich der Regelung im Punkt 20.3 stellt jeder Vertragspartner die Nutzung der Rechte an geistigem Eigentum des anderen Vertragspartners ein und gibt dem anderen Vertragspartner alle in ihrem Besitz befindlichen Geräte, Software und vertraulichen Informationen (unabhängig vom Speichermedium und allen Kopien davon) zurück, die dem anderen Vertragspartner gehören;
- 6.1.11 A1 soll:

- (a) sofern nicht anders vereinbart, dem SP weiterhin die Services zur Verfügung stellen, damit der SP die Bestimmungen der Klausel 6.1.9 (c) erfüllen kann;
- (b) die Vermarktung/Nennung des SP einstellen;
- (c) vorbehaltlich der Klausel 6.1.9 (c) die Services des SP deaktivieren;

## 7 Außerordentliche Kündigung bei Insolvenz

A1 und der SP sind berechtigt, diesen Vertrag mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist mit eingeschriebenem Brief außerordentlich zu kündigen, wenn über das Vermögen des anderen Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet wird und die außerordentliche Kündigung die Fortführung des Unternehmens des anderen Vertragspartners nicht gefährdet.

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

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

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

## 8 Änderungsmanagement - Änderungen der gegenständlichen Vereinbarung sowie der Anlagen

Der Zweck des Änderungsmanagements besteht darin, die Modalitäten für die Verwaltung von Änderungen und Ergänzungen der Services und anderer Arten von Vertragsänderungen sowie die vertraglichen Folgen von Änderungen und Ergänzungen zu regeln.

Ein Vertragspartner bereitet die vorgeschlagenen Änderungen vor und übermittelt sie. Der jeweils andere Vertragspartner antwortet innerhalb einer angemessenen Frist von 10 Werktagen auf einen Änderungsvorschlag.

Sofern die Zustimmung durch den SP erforderlich ist, darf dieser seine Zustimmung zu einer von A1 vorgeschlagenen Änderung nicht unangemessen und unbegründet verweigern. Erfolgt keine Einigung, ist das Streitbeilegungsregime gemäß Punkt 22 (ab dem Punkt Streitanzeige) maßgeblich.

Bis zur Durchführung einer Änderung führen die Vertragspartner, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird, diesen Vertrag weiterhin in Übereinstimmung mit den bis zu diesem Zeitpunkt geltenden Bestimmungen durch.

A1 wird den SP, sofern es in diesem Vertrag im Einzelfall nicht anders geregelt ist, bei den folgenden einseitigen Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen, die keiner Zustimmung durch den SP bedürfen (Punkt 25 Abs. 3 gilt nicht), je nach Komplexität entsprechend den nachfolgenden Fristen, vor

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

- Änderungen, die für den SP ausschließlich begünstigend sind, können von A1 jedenfalls mit einer angemessenen Vorabinformationsfrist von mindestens 14 Kalendertagen durchgeführt werden;
- bei reinen Entgeltänderungen (temporär oder dauerhaft), einschließlich Indexanpassungen: mindestens vier Wochen
- bei Einführung neuer Bandbreiten: mindestens acht Wochen
- bei Einführung neuer Produkte/Produkteigenschaften, die über die Einführung neuer Bandbreiten hinausgehen: mindestens zwölf Wochen
- bei Einführung neuer Vertragsgebiete mit einer neuen, eigenen Anlage, die vom SP optional zur Erweiterung des Kooperationsgebiets angenommen werden können: mindestens acht Wochen
- bei grundlegenden technischen Änderungen, die seitens des SP die Neuanschaffung von Hard- oder Software oder neuer Modems bedarf: mindestens 16 Wochen
- bei Einstellungen von Produkten bzw. Verkaufsstopp von Bandbreiten: mindestens 24 Wochen
- bei Änderungen, die durch Vorgaben der Förderbehörden und/oder der Regulierungsbehörde bedingt sind: mindestens vier Wochen, sofern die jeweilige Behörde in den Vorgaben nicht kürzere Fristen vorsieht

Alle Arbeiten und sonstigen Kosten, die im Zuge des Änderungsmanagements anfallen, werden von jedem Vertragspartner für sich getragen und lassen die sonstigen Rechte der Vertragspartner aus dem Vertrag unberührt.

## 9 Nicht-Diskriminierung

A1 erbringt alle Dienstleistungen unter dieser Vereinbarung diskriminierungsfrei. Dazu gehören gleiche Qualität, Standards und Preise, auch bei Wartungsarbeiten und bei Gefahr in Verzug.

## 10 Sicherstellung der Nachbildbarkeit

A1 stellt für den SP sicher, dass zwischen jedem Festnetz-Breitband-Retailangebot von A1 (inklusive Neu- und Bestandskundenangeboten) und den jeweils korrespondierenden vertragsgegenständlichen Entgelten (monatliche Serviceentgelte sowie Einmalentgelte) immer ausgehend von den Regelentgelten gemäß der jeweiligen Anlage, ein Abstand besteht, der zumindest 25 % vom (netto) Retailpreis beträgt.

Sollte das A1 Endkundenangebot so günstig sein, dass unter Zugrundelegung der vertragsgegenständlichen Entgelte der Abstand nicht eingehalten werden kann, senkt A1 in dem betroffenen Gebiet die Entgelte auf das Niveau, mit dem die Einhaltung des vereinbarten Abstands sichergestellt ist. Enthält ein Festnetz-Breitband-Retailangebot im Rahmen eines Bündelangebotes Hardwarekomponenten, so werden von den Retailerlösen die jeweiligen Einkaufspreise von A1 in Abzug gebracht. Ebenso werden Bündelbestandteile, welche über die Festnetz-Breitband-Komponente hinausgehen (z.B. TV) erlösmindernd berücksichtigt, wobei hierbei jene Aufteilung übernommen wird, wie sie durch A1 im Zuge der Endkundenverrechnung erfolgt. Für die Kalkulation werden weiters einmalig anfallende Entgeltbestandteile (z.B. Aktivierungsentgelt) über einen Betrachtungszeitraum von 42 Monaten umgelegt.

Die Regelungen zur Nachbildbarkeit wurden in Anlehnung an die aktuellen Strukturen und Verhältnisse zwischen Retail- und Wholesaleangeboten von A1 am Markt festgelegt und verfolgen das Ziel, eine

Replizierbarkeit auch nachhaltig sicherzustellen. Sie sind grundsätzlich so gestaltet, dass sie auch künftigen Entwicklungen Rechnung tragen können. Die Vertragspartner anerkennen jedoch, dass nachhaltige und wesentliche Änderungen allenfalls eine Überarbeitung der Regelungen zur Nachbildbarkeit erforderlich machen könnten. Sie vereinbaren in diesem Fall Verhandlungen über einen allfälligen Änderungsbedarf der Regelungen zur Nachbildbarkeit aufzunehmen und bei Bedarf die vorgesehenen Eskalationsmechanismen wie nachfolgend beschrieben in Anspruch zu nehmen, mit dem Ziel, die Nachbildbarkeit auch weiterhin nachhaltig sicherzustellen und keine unzulässigen Verdrängungseffekte auszulösen. Fragen sowie Unklarheiten zu den Kalkulationen werden im direkten Weg zwischen den Vertragspartnern im Rahmen des vertragsgegenständlichen Streitbeilegungsregime iSd Punkt 22 geklärt.

## 11 Teilnehmerdienste

### Allgemeines

#### 11.1.1 Der SP

- (a) ist für die Aufrechterhaltung der Beziehung zu den Teilnehmern in Bezug auf den Erhalt der Teilnehmerdienste verantwortlich;
- (b) hat in seiner Vertragsbeziehung mit den Teilnehmern sicherzustellen, dass diese Teilnehmerdienste nicht mit Dritten teilen, an Dritte übertragen oder weiterverkaufen;
- (c) hat sicherzustellen, dass jeder Teilnehmervertrag Bestimmungen enthält, die mit den Bestimmungen dieses Vertrages vereinbar sind und die es dem SP ermöglichen, seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen (insb Änderungs- und Kündigungsrechte).
- (d) hat den Teilnehmer im Rahmen des First-Line-Supports und aller Abrechnungs-, Serviceüberwachungs- und sonstiger Kunden-Supportleistungen zu unterstützen.

#### 11.1.2 A1 soll:

- (a) sich in angemessenem Umfang darum bemühen, über A1 Broker Admin oder in einem adäquaten Dateiformat eine Liste mit folgenden Angaben bereitzustellen und zu aktualisieren, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist
  - (i) alle Adressen der potenziellen Teilnehmer, an denen Teilnehmerdienste verfügbar oder realisierbar sind; und
  - (ii) die Services, die der SP für diese Adressen beziehen kann;
- (b) dem SP eine angemessene Schulung zu den A1 Broker-Tools anzubieten;
- (c) eine Testverbindung zum SP im Hauptknoten herstellen. A1 unterstützt den SP bei der Installation der SP-Ausrüstung. A1 erhebt keine Vorleistungsentgelte für die Testverbindung, kann jedoch Kosten für die Installation, Wartung und Unterstützung der Testverbindung in Rechnung stellen, sofern diese Kosten zuvor von beiden Vertragspartnern vereinbart wurden.

## 12 Pflichten des SP

Der SP verpflichtet sich:

- 12.1.1 dass die Teilnehmerdienste und alle Verpflichtungen eines SP im Rahmen eines Teilnehmeranschlussvertrags in jedem Fall mit der gebotenen Sorgfalt und in einer Qualität erbracht werden, die A1 unter allen Umständen von einem erfahrenen und professionellen Anbieter ähnlicher Dienstleistungen erwarten darf;
- 12.1.2 alle Richtlinien, Anweisungen und Verfahren von A1 zu befolgen; und
- 12.1.3 auf eigene Kosten alle erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen einzuholen, aufrechtzuerhalten und einzuhalten, die für die Nutzung des Portals, des FTTH-Open-Access-Modells und der Zurverfügungstellung der Teilnehmerdienste an Kunden erforderlich sind.

## **13 Sperre des Zugangs des SP zur Administration von Services / Deaktivieren von Services**

Für den Fall, dass:

- 13.1.1 der SP gegen eine der Bestimmungen dieses Vertrags verstößt;
- 13.1.2 die vom SP für einen Kunden erbrachten Teilnehmerdienste (einschließlich aller Elemente des Kundensupports) nach vernünftiger Einschätzung von A1 einen solchen Standard aufweisen, dass sie sich nachteilig auf die Qualität und Sicherheit des Netzes oder von A1 auswirken oder auswirken könnten,

ist A1 unbeschadet anderer Rechte oder Rechtsmittel, die A1 zur Verfügung stehen, in jedem Fall berechtigt, den Zugang des SP zur Administration (Verwaltung und Neubestellung) von Services ohne Haftung gegenüber dem SP so lange auszusetzen, bis der SP das/die betreffende(n) Problem(e), das/die zu einer solchen Aussetzung geführt hat/haben, gelöst hat.

In Fällen, in denen eine Beeinträchtigung des Netzes von A1, insbesondere der Netzintegrität entsteht, kann A1 – 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 deaktivieren (sperren) und in weiterer Folge einstellen. Der SP wird über derartige Leistungseinstellungen nach Möglichkeit im Voraus informiert.

## **14 Bestellungen von Services durch den SP**

Die Abwicklung von Bestellungen durch den SP (Bestellvorgang, Aktivierung, Deaktivierung bzw. Stornierung, etc) ist im Detail in Anlage 1 Technisches Handbuch beschrieben.

## **15 A1 Broker-Tools**

A1 gewährt dem SP ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, während der Laufzeit dieser Vereinbarung auf die A1 Broker Tools zuzugreifen und diese zu nutzen, soweit dies für die Erfüllung der Verpflichtungen des SP im Rahmen dieser Vereinbarung erforderlich ist, in jedem Fall aber nur, um den SP in die Lage zu versetzen, Teilnehmerdienste zu erbringen. Der SP erkennt an, dass die A1 Broker-Tools ausreichen, um es dem SP zu ermöglichen, seine Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ohne weitere Hilfe von A1 zu erfüllen.

Im Zusammenhang mit diesem Zugang und dieser Nutzung muss der SP:

- 15.1.1 sicherstellen, dass nur befugtes Personal Zugang zu den A1 Broker-Tools hat; und

- 15.1.2 die A1 Broker-Tools nicht in Unterlizenz vergeben, übertragen oder verliehen bzw. anderweitigen Dritten zur Verfügung gestellt werden

A1 ist berechtigt, den Zugang des SP zu den A1 Broker-Tools jederzeit auszusetzen, wenn A1 ein technisches, betriebliches oder sicherheitstechnisches Risiko im Zusammenhang mit diesem Zugang feststellt oder wenn A1 eine planmäßige oder notfallmäßige Wartung der A1 Broker Tools durchführen muss.

## 16 Weitere Verpflichtungen

Die SP erkennt Folgendes an:

- 16.1.1 Die Erfüllung aller Verpflichtungen von A1 aus dieser Vereinbarung kann den Abschluss und die Aufrechterhaltung einer Nutzungsvereinbarung für Infrastruktur Dritter voraussetzen, bei denen A1 nicht Eigentümer der Infrastruktur ist.
- 16.1.2 Keine Bestimmung dieser Vereinbarung garantiert dem SP ein bestimmtes Geschäfts- oder Umsatzniveau oder ein bestimmtes Kundenvolumen.

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, dass:

- 16.1.3 dieser Vertrag von einem bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet wird;
- 16.1.4 dieser Vertrag, sobald er ordnungsgemäß ausgefertigt ist, rechtliche, gültige und verbindliche Verpflichtungen darstellt; und
- 16.1.5 dass der Abschluss dieses Vertrags sowie die Erfüllung und Einhaltung der sich daraus ergebenden Verpflichtungen nicht gegen gesetzliche oder unternehmensinterne Beschränkungen (zB Satzung oder Gesellschaftsvertrag) verstößt.

Der SP verpflichtet sich gegenüber A1, dass:

- 16.1.6 keine Klagen, Prozesse/Verfahren bzw. behördliche Untersuchungen gegen den SP vor einem Gericht, einer Verwaltungsbehörde oder einem Schiedsgericht eingeleitet wurden, anhängig sind oder nach Kenntnis des SP angedroht wurden, die die Fähigkeit des SP zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung beeinträchtigen könnten;
- 16.1.7 es ist nicht an Verträgen oder Vereinbarungen mit Dritten beteiligt, die die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag verhindern oder behindern würden;
- 16.1.8 er über alle erforderlichen Genehmigungen und Lizenzen einer Aufsichtsbehörde oder eines sonstigen Dritten verfügt, die im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtungen des SP im Rahmen dieser Vereinbarung erforderlich sind, und dies auch weiterhin tun wird;
- 16.1.9 im Zusammenhang mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung keine Handlungen oder Unterlassungen vorzunehmen oder zuzulassen, die den Ruf, den Firmenwert oder das Image von A1 nachteilig beeinflussen und
- 16.1.10 die Bereitstellung der Teilnehmerdienste und die Nutzung derselben durch die Kunden keine Rechte (einschließlich der Rechte an geistigem Eigentum) verletzen, die Dritten gehören oder durch Dritte lizenziert sind, und keine unerlaubte Nutzung oder Offenlegung derselben darstellen.

## 17 Entgelte und Zahlungsbedingungen

Die konkreten Entgelte sind in den jeweiligen Anlagen zu den einzelnen Gebieten festgelegt.

Der SP zahlt:

- 17.1.1 das Aktivierungsentgelt für das Service, das für den Teilnehmer aktiviert wird;
- 17.1.2 das monatliche Serviceentgelt für jedes Service jeweils für die Dauer des entsprechenden Leistungszeitraums und
- 17.1.3 die Entgelte für die Änderung von Services, wenn der SP Änderungen an den Services bestellt und A1 diese durchführt.

Möchte der SP ein Service für einen Teilnehmer aktivieren, der unmittelbar von einem anderen SP zu diesem wechselt, wird ein Aktivierungsentgelt verrechnet. Der SP hat die Bestimmungen des § 118 TKG 2021 (Wechsel des Anbieters von Internetzugangsdiensten) einzuhalten.

Der SP leistet ein einmaliges Einrichtungsentgelt in Höhe von € 2.250,-, unabhängig von der Anzahl der Zugänge zu den Services für den Zugang zu der A1 Broker Plattform, sofern er nicht schon bereits an die A1 Broker Plattform angebunden ist.

A1 wird die Rechnungen für alle Entgelte, die in einem Kalendermonat anfallen, monatlich im Nachhinein an den SP legen.

A1 ist berechtigt Entgelte für das folgende Kalenderjahr entsprechend der Steigerung des Jahres-VPI zu erhöhen bzw verpflichtet sich Senkungen des Jahres-VPI weiterzugeben und 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 2010 = 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. Eine Entgeltanpassung erfolgt nur in jenem Ausmaß als eine solche Erhöhung im Einklang mit den Regeln zur Nachbildbarkeit gemäß Punkt 10 steht. Der neue Wert stellt die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar. Eine Verpflichtung zur Entgeltreduktion verringert sich in dem Ausmaß, in dem A1 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 A1 dar, Absenkungen wird A1 durchführen. Über die Anpassungen informiert A1 per E-Mail.

Der SP begleicht jede ihm von A1 vorgelegte Rechnung innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Rechnung. Rechnungen können statt an A1 auch an andere Unternehmen der A1 Gruppe zahlbar sein; in diesem Fall wird auf der Rechnung der Zahlungsempfänger der A1 Gruppe angegeben.

Wenn der SP eine Zahlung bei Fälligkeit nicht leistet, kann A1:

- 17.1.4 Zinsen in Höhe des nach österreichischem Recht zulässigen Höchstsatzes verrechnen, die täglich (sowohl vor als auch nach einem Urteil) anfallen und vierteljährlich aufgezinst werden und entsprechende Mahnkosten verrechnen; und/oder
- 17.1.5 den Zugang des Kunden zu den Services ganz oder teilweise bis zur Zahlung sperren.

Alle Entgelte und Zahlungen, die der SP im Rahmen dieser Vereinbarung zu leisten hat, verstehen sich ohne Umsatzsteuer, die vom SP zusätzlich in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe zu leisten ist.

Alle Beträge, die A1 im Rahmen dieser Vereinbarung zustehen, sind in voller Höhe zu zahlen, ohne Aufrechnung, Minderung, Gegenforderung, Abzug oder Einbehalt jeglicher Art, es sei denn, dies ist nach geltendem Recht erforderlich.

## 18 Datenschutz

Werden von A1 personenbezogene Kundendaten im Zuge der Vertragsabwicklung oder einer anderen Rechtsgrundlage an den SP weitergegeben ist dieser verpflichtet:

- 18.1.1 alle datenschutzrechtlichen Vorschriften einzuhalten;
- 18.1.2 sicherzustellen, dass die Mitarbeiter des SP, die zur Verarbeitung dieser personenbezogenen Kundendaten befugt sind, sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegen;
- 18.1.3 unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie des Risikos der unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit und Schwere der Beeinträchtigung von Rechten und Freiheiten natürlicher Personen in Bezug auf diese personenbezogenen Kundendaten geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten, wobei auch die in Artikel 32 der DSGVO genannten Maßnahmen berücksichtigt werden;
- 18.1.4 personenbezogenen Kundendaten nicht außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums weiterzugeben oder Länder mit zumindest vergleichbarem Schutzniveau wobei dem SP hierbei die Nachweispflicht trifft;
- 18.1.5 A1 unverzüglich zu benachrichtigen, nachdem der SP von einer möglichen Verletzung datenschutzrechtlichen Regeln Kenntnis erlangt hat; und
- 18.1.6 auf Anweisung von A1 die Verarbeitung solcher personenbezogenen Kundendaten unverzüglich einzustellen hat und nach Ermessen von A1 die betreffenden personenbezogenen Kundendaten an A1 zurückzugeben und/oder sie aus den Systemen des SP zu löschen.

## 19 Geistiges Eigentum

Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung gehören alle geistigen Eigentumsrechte an oder aus den Services, einem Netz oder anderen von oder im Namen von A1 bereitgestellten Gegenständen, einschließlich der A1 Broker Tools (A1 IPRs), ausschließlich A1 und/oder ihren Lizenzgebern. Der SP hat keine anderen Rechte an ihnen als das beschränkte Recht, sie während der Laufzeit dieser Vereinbarung zu nutzen. Erwirbt der SP ungeachtet dessen A1 IPRs (einschließlich neuer A1 IPRs), so tritt er hiermit alle diese A1 IPRs an A1 ab.

Der SP gewährt A1 unbeschadet Punkt 20 (Vertraulichkeit) eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, unentgeltliche Lizenz zur Verwendung des Namens, des Logos oder der Handels- oder Dienstleistungsmarke des SP zum Zwecke der Vermarktung des SP und seiner Teilnehmerdienste auf der gegenständlichen Infrastruktur für die Laufzeit dieses Vertrags.

## 20 Vertraulichkeit

Jeder Vertragspartner (Empfänger) ist verpflichtet, die vertraulichen Informationen des anderen Vertragspartners (Offenleger) jederzeit mit größtmöglicher Sorgfalt vertraulich zu behandeln. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Offenlegenden ist es dem Empfänger untersagt:

- 20.1.1 vertrauliche Informationen des Offenlegers gegenüber Dritten wie, einem Kunden oder einem anderen Unternehmen offenzulegen oder zugänglich zu machen;
- 20.1.2 vertrauliche Informationen des Offenlegenden zu kopieren, zu verschriftlichen oder anderweitig aufzuzeichnen, es sei denn, dies ist für die Durchführung dieses Vertrags unbedingt erforderlich; oder
- 20.1.3 vertrauliche Informationen des Offenlegers in irgendeiner Weise zu nutzen oder zu verwerten, es sei denn, dies ist für die Durchführung dieses Vertrags unbedingt erforderlich.

Vertrauliche Informationen dürfen vom SP folgenden Personen offengelegt werden:

- 20.1.4 Leitende Angestellte und Mitarbeiter, die diese benötigen, damit der Empfänger seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachkommen kann, vorausgesetzt, der Empfänger sorgt dafür, dass sämtliche leitenden Angestellten und Mitarbeiter die Bestimmungen dieser Klausel einhalten;
- 20.1.5 Anwälte, Wirtschaftsprüfer, Versicherer und andere professionelle Berater, die Zugang zu den vertraulichen Informationen des Offenlegenden benötigen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind; und
- 20.1.6 Personen, die der Empfänger aufgrund eines Beschlusses eines zuständigen Gerichts oder in Verbindung mit einem Verfahren eines solchen Gerichts oder anderweitig aufgrund von geltendem Recht mit Gesetzeskraft oder den Vorschriften einer Regulierungsbehörde offenlegen muss. Voraussetzung hierfür ist, dass der Empfänger (soweit rechtlich zulässig) den Offenleger vor der Offenlegung über eine solche Anforderung informiert und sich in angemessener Weise bemüht, den Umfang einer solchen Offenlegung zu begrenzen.

Der Empfänger ist verpflichtet, dem Offenleger auf Verlangen und bei Beendigung oder Ablauf dieser Vereinbarung alle Unterlagen, Aufzeichnungen und Notizen, die sich auf die vertraulichen Informationen des Offenlegers beziehen und sich in seinem Besitz oder im Besitz seiner Angestellten, Vertreter und Unterauftragnehmer befinden, zu übergeben, außer in dem Umfang, der es dem Empfänger ermöglicht, Nachweise für seine ordnungsgemäße Erfüllung dieser Vereinbarung aufzubewahren.

## 21 Haftung

Die Haftung aus diesem Vertrag 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 Gesetz. Beide Vertragspartner haften einander nicht für Schäden aus der Nichterfüllung vertraglicher Pflichten, wenn diese Nichterfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, welche außerhalb des Einflusses des jeweiligen Vertragspartners liegen, wie höhere Gewalt, außergewöhnliche Naturereignisse, Krieg, Aufruhr und dergleichen. Für mögliche, unberechtigte Zugriffe Dritter auf Daten und Informationen, die im Rahmen dieses Vertrages übertragen werden, haften die Vertragspartner einander nicht, sofern die Vertragspartner die jeweils zweckmäßigen technischen Sicherheitsmaßnahmen eingehalten haben.

Die Haftung von A1 ist der nach Höhe nach jedenfalls auf die Summe der für das betreffende Vertragsjahr gezahlten Entgelte durch den SP (wobei für kumulative Ansprüche das Vertragsjahr gilt, in dem der erste dieser Ansprüche entstanden ist) beschränkt.

Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung hält der SP die A1 bezüglich aller Ansprüche, Forderungen, Klagen, Verfahren, Schäden und Verbindlichkeiten schadlos, die A1 oder einem Mitglied der A1-Gruppe aus Fahrlässigkeit oder vorsätzlicher Unterlassung des SP bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung entstehen.

Die Haftung der Vertragspartner wird durch keine Bestimmung dieses Vertrags eingeschränkt oder ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich verboten oder beschränkt ist; insbesondere wird durch keine Bestimmung dieses Vertrags die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt:

- 21.1.1 für durch Fahrlässigkeit verursachte Todesfälle oder Personenschäden, soweit dies gesetzlich verboten ist;
- 21.1.2 wegen arglistiger Täuschung oder sonstigen Betrugs.

Soweit nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung festgelegt, sind alle ausdrücklichen oder stillschweigenden, gesetzlichen oder sonstigen Garantien, Bedingungen, Bestimmungen und Haftungen seitens A1 in Bezug auf die Einhaltung von Beschreibungen, die Qualität oder die Zweckmäßigkeit des Netzes, des Portals, der A1 Broker Tools oder der Wholesale Services ausgeschlossen, es sei denn, ein solcher Ausschluss ist gesetzlich verboten oder eingeschränkt.

## 22 Streitbeilegung

Die Vertragspartner kommen überein, dass sie im Falle eines Problems oder einer Streitigkeit im Zusammenhang mit diesem Vertrag (Streitigkeit) die betreffende Streitigkeit in einem bilateralen Gespräch mit dem jeweiligen zuständigen A1 Mitarbeiter (Wholesale Key-Account Manager) erörtert wird und darüber eine Dokumentation erstellt wird.

Wenn nach den Gesprächen der Vertragspartner gemäß der vorstehenden Regelung die Streitigkeit ungelöst bleibt, kann jeder Vertragspartner dem anderen Vertragspartner schriftlich von der Streitigkeit in Kenntnis setzen (Streitanzeige) und ein Streitbeilegungsverfahren einleiten.

Innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach dem Datum der Streitbeilegungsmitteilung treffen sich ein oder mehrere Vertreter der Vertragspartner, die zur Beilegung des Streits befugt sind, in gutem Glauben, um zu versuchen, den Streit im Einvernehmen zu lösen. Die Vertragspartner können vereinbaren, einen Vermittler zu benennen. Beide Vertragspartner erklären sich bereit, mit einem solchen Vermittler uneingeschränkt zusammenzuarbeiten und ihm die erforderliche Unterstützung zu gewähren, damit er seine Aufgaben erfüllen kann. Gebühren und Kosten tragen die beiden Vertragspartner zu gleichen Teilen.

Wird der Streitfall nicht gelöst, kann jeder Vertragspartner die Streitigkeit oder Differenz vor die österreichischen Gerichte oder der zuständigen Regulierungsbehörde bringen.

Dieser Vertrag hindert keinen Vertragspartner daran, bei den österreichischen Gerichten unverzüglich eine einstweilige Verfügung oder eine sonstige einstweilige Verfügung zu erwirken.

## 23 Force Majeure

Ist ein Vertragspartner durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung einer seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag gehindert, so hat er den anderen Vertragspartner unverzüglich schriftlich unter Angabe von Art und Umfang des Ereignisses höherer Gewalt zu benachrichtigen, wobei vorbehaltlich der Zustellung dieser Benachrichtigung und unter Beachtung des Punktes 21 (Haftung) die Verpflichtungen des betroffenen Vertragspartners für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt werden.

Der betroffene Vertragspartner wird sich auf eigene Kosten bemühen, das Ereignis höherer Gewalt zu beenden oder eine Lösung zu finden, mit der dieser Vertrag erfüllt werden kann.

Führt ein Ereignis höherer Gewalt zu einer erheblichen Nichterfüllung der Verpflichtungen des betroffenen Vertragspartners aus dieser Vereinbarung, die in jedem Fall länger als zehn Werktage andauert, ist der andere Vertragspartner berechtigt, diese Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an den betroffenen Vertragspartner unverzüglich zu kündigen.

## 24 Abtretung und Beauftragung von Subunternehmern

A1 ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise zu übertragen, abzutreten, zu belasten, Outsourcing zu betreiben oder treuhänderisch zu halten. Dies umfasst insbesondere die Übertragung an Konzernunternehmen.

Der SP darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von A1 seine Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung weder ganz noch teilweise übertragen, abtreten, abändern, belasten oder treuhänderisch für andere halten.

A1 ist berechtigt, alle seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Subunternehmer zu vergeben.

Jeder Subunternehmer muss denselben Verpflichtungen nachkommen, die A1 im Rahmen dieser Vereinbarung hat, und A1 muss alles Notwendige tun, um sicherzustellen, dass der Subunternehmer diese Verpflichtungen einhält.

Der Subunternehmer haftet für die Handlungen, Versäumnisse und Unterlassungen des Unterauftragnehmers, seiner Angestellten oder Beauftragten in vollem Umfang, als ob es sich um Handlungen, Versäumnisse und Unterlassungen des Subunternehmers handeln würde.

## 25 Allgemeine Regelungen

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung und Übereinkunft der Vertragspartner dar und ersetzt alle früheren Vereinbarungen oder Übereinkünfte zwischen den Vertragspartnern in Bezug auf die in diesem Vertrag vorgesehenen Regelungen.

Dieser Vertrag kann in einer beliebigen Anzahl von Ausfertigungen ausgefertigt werden, von denen jede, wenn sie von einer oder mehreren der Vertragspartner ausgefertigt wird, ein Original darstellt. Sind sämtliche Ausfertigungen mit demselben Datum datiert, so handelt es sich um ein und dieselbe Vereinbarung.

Eine Änderung dieses Vertrags ist nur dann wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von den Vertragspartnern oder einem bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet ist, sofern im gegenständlichen Vertrag im Einzelfall nicht andere Regelungen für die Durchführung von Änderungen enthalten sind. Für die Zwecke dieser Klausel schließt der Ausdruck "Änderung" jede Ergänzung, Streichung oder Ersetzung ein.

Übt ein Vertragspartner ein Recht oder einen Rechtsbehelf nicht aus oder kommt es zu einer Verzögerung, so gilt dies nicht als Verzicht auf dieses Recht oder diesen Rechtsbehelf oder auf andere Rechte oder Rechtsbehelfe. Ein Verzicht ist nur dann wirksam, wenn er schriftlich erfolgt und von dem betreffenden Vertragspartner oder einem bevollmächtigten Vertreter unterzeichnet wird. Ein einmaliger Verzicht auf ein Recht oder einen Rechtsbehelf gilt immer nur für die Gegenwart und nicht für die Zukunft.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags in irgendeiner Hinsicht für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so gilt sie, sofern sie von den übrigen Bestimmungen abtrennbar ist, nicht als Bestandteil des Vertrags, und berührt die übrigen Klauseln und Bestimmungen in ihrer Durchsetzbarkeit nicht.

Sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, sind die in diesem Vertrag vorgesehenen Rechte und Rechtsbehelfe kumulativ und schließen (sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist) die gesetzlich vorgesehenen Rechte und Rechtsbehelfe nicht aus. Die Ausübung eines Rechts oder Rechtsbehelfs durch einen Vertragspartner darf (sofern nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist) nicht dazu führen, dass die Ausübung anderer Rechte oder Rechtsbehelfe behindert wird.

Sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, trägt jeder Vertragspartner seine eigenen Rechts-, Steuerberatungs- und sonstigen Berufskosten, Gebühren und Auslagen im Zusammenhang mit der Aushandlung und Vorbereitung dieses Vertrags.

## 26 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Vereinbarung und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung oder ihrem Gegenstand oder ihrem Zustandekommen ergeben (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche), unterliegen österreichischem Recht und sind nach diesem auszulegen.

Jeder Vertragspartner erklärt sich unwiderruflich damit einverstanden, dass für die Beilegung von Streitigkeiten oder Ansprüchen, die sich aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung oder ihrem Gegenstand oder ihrem Zustandekommen (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche) ergeben, ausschließlich die Gerichte in Österreich zuständig sind. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht für Handelssachen in Wien.

## 27 Liste der Anhänge

Die folgenden Anhänge zu diesem Vertrag stellen einen integrierten Bestandteil desselben dar:

Anlage 1 Technisches Handbuch

Anlage 2 A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Breitband Elsbeere Süd (BES)

Anlage 3 A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Bucklige Welt Wechselland und Semmering (BWW)

Anlage 4 A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute

Anlage 5 A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Kommunalen Infrastruktur Verband (KIV)

A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom Austria AG

Name:  
Funktion:  
Datum:

Name:  
Funktion:  
Datum:

SERVICE PROVIDER

SERVICE PROVIDER

Name:  
Funktion:  
Datum:

Name:  
Funktion:  
Datum:

# Anlage 1

## Technisches Handbuch zum A1 Broker Vertrag (Fördergebiete)

In diesem Anhang sind die standardisierten Services, Schnittstellen und sonstigen technischen Funktionen geregelt.

### 1 A1 Broker Wholesale Layer-2 Services

#### 1.1 A1 Broker Wholesale Services - Übergabe mittels active Ethernet Technologie

Die technischen Schnittstellen zwischen SP (=CSP) und A1 Broker (=ANO) sind angelehnt an die Empfehlung des VAT „Technische Spezifikation zur Standardisierung von österreichischen Open Access Netzwerken mittels Layer-2 Ethernet Service siehe Veröffentlichung unter [https://vat.at/wp-content/uploads/2022/11/VAT\\_OAN-Technische-Spezifikation-Standardisierung-\\_V1.1\\_fin.pdf](https://vat.at/wp-content/uploads/2022/11/VAT_OAN-Technische-Spezifikation-Standardisierung-_V1.1_fin.pdf)

#### Ethernet Virtual Private Tree (EVP-Tree) VLAN-Modell

Das ANO-Netzwerk **SOLL** das im folgenden dargestellte Ethernet Virtual Private - Tree VLAN-Modell (EVP-Tree), mit seinen spezifizierten Teilattributen, unterstützen.

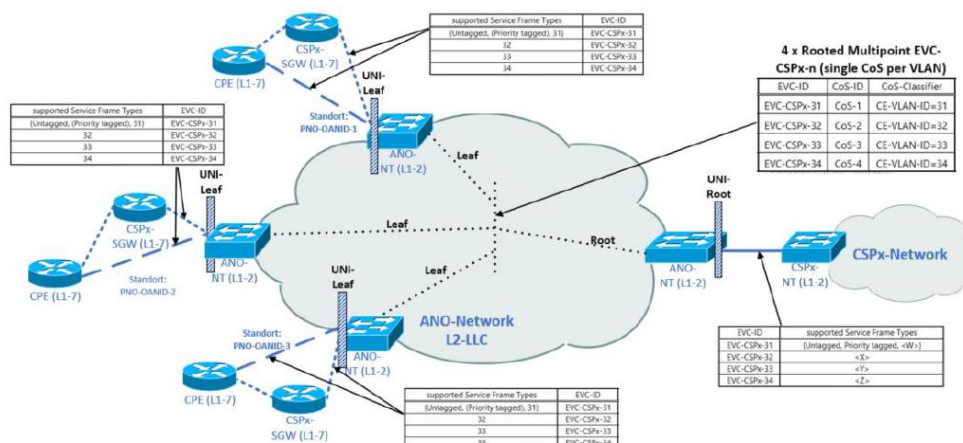


Abbildung 4 Ethernet Virtual Private Tree (EVP-Tree) VLAN-Modell

Die Endkundenübergabe Richtung Access Layer erfolgt mittels Dot1Q/QinQ. Der physikalische Übergabepunkt zum SP beim Endkunden ist die ONT Schnittstelle zum CPE des SP.

Die Endkunden Services werden an der zentralen Kopplung zwischen A1 Broker Plattform und SP mittels QinQ übergeben, wobei es möglich ist, die Kundenservices über den Outer-Tag (S-TAG) zu identifizieren, oder anhand einer dezidierten Kombination Outer-Tag/InnerTag. Der physikalische Übergabepunkt der

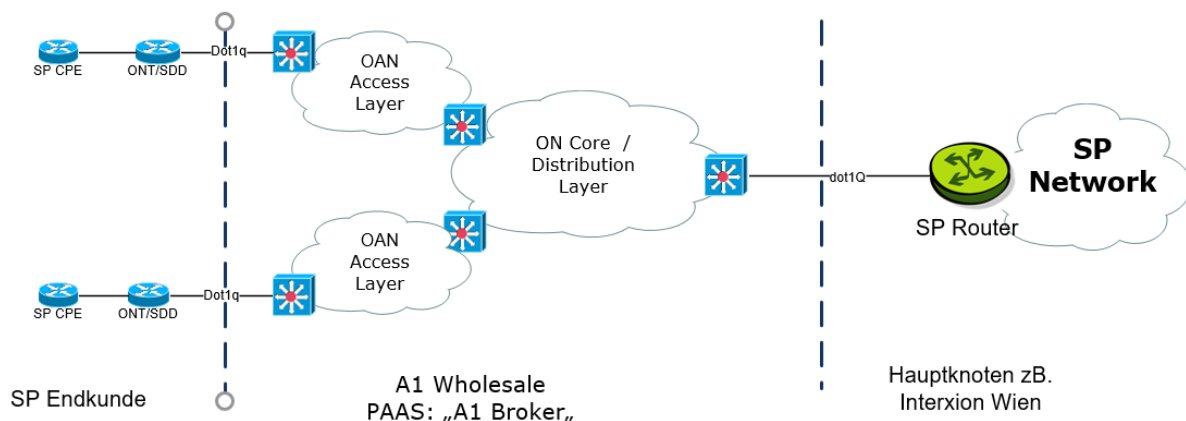
zentralen Netzkopplung zum SP ist das GE Interface des Layer-2 Übergabeknotens der Broker Plattform (siehe Punkt 1.4 Layer-2 Interconnect)

Die Service-Erbringung des 3play-Services (Residential und/oder Business) wird am PE-Router des SP realisiert.

Ein generisches Service-Interworking ist erforderlich (alle Kunden mit einer Netzkopplung). Der Transport der Daten durch das Layer 2 Netz von A1 Broker erfolgt transparent.

## 1.2 Service Interworking

Der A1 Broker ist eine PAAS Lösung für den Betrieb des FTTH Access-Netzwerks um diskriminierungsfrei, transparent und fair dem SP Vorleistungsprodukte auf Layer-2 Basis zur Verfügung zu stellen. Damit kann der SP von einer zentralen Übergabestelle aus seinen Endkunden unterschiedlichste Services seinen Endkunden anbieten.



➔ Es erfolgt eine trunkbasierende Übergabe per Region

Pro Vertragsregion werden unterschiedliche Wholesale Services angeboten: Residential und Business Vorleistungsprofile mit unterschiedlichen Bandbreiten und entsprechenden SLAs. Die regionsspezifische Auflistung mit Entgelten befindet sich in den jeweiligen Anlagen zu den einzelnen Gebieten.

Im vertragsgegenständlichen A1 Broker Netzwerk wird zwischen Unicast- und Multicast-Services unterschieden. Aufgrund der technischen Implementierung ist es erforderlich, Unicast und Multicast (für IPTV) in getrennten VLANs zu übergeben. Ein SP CPE kann somit Unicast und Multicast, welche über unterschiedliche VLANs angeliefert werden, zusammenfügen.

Weiters stellt die A1 Broker Plattform sicher, dass der Traffic der einzelnen Endkunden getrennt übertragen wird. Die Kommunikation zwischen den einzelnen Endkunden kann nur über die SP Infrastruktur erfolgen (Splitt Horizon).

## 1.3 QoS-Schema

Die Layer-2 Wholesale Services unterstützen QoS pro Dienstetyp durch Klassifizierung an den Eingangspunkten des Netzwerks. Das A1 Broker Netz priorisiert beim Zugang zum Netzwerk Business-Services gegenüber Residential Services. Siehe „QoS Mapping“:

| Service Type     | E-Cos Value (dot1p-Bit) | Use for (e.g.), siehe Punkt 1.5. |
|------------------|-------------------------|----------------------------------|
| No priority      | 0                       | Internet untagged                |
| Best Effort      | 1                       | Business Internet                |
| Prioritized      | 2                       | TR069 CPE mgt                    |
| IPTV (multicast) | 4                       | IGMP, broadcast/multicast        |
| VoIP             | 5                       | VoIP, TV linear                  |

#### QoS Parameter

| QoS Netzwerk Parameter        | E-Cos 1,2 | E-Cos 4,5 |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| Paketverlust                  | < 1%      | < 0,1%    |
| Paketverzögerung              | < 100ms   | < 20ms    |
| Frame delay variation, Jitter | < 25ms    | < 15ms    |

### 1.4 L2 interconnect (Zentrale Verkehrsübergabe)

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| <b>Ethertype</b>                 | 0x8100, IEEE 802.1Q |
| <b>NNI interface</b>             | 10/100G Base-LR     |
| <b>NNI interface duplex mode</b> | Full                |

Double-Tagging (QinQ): Alle Endkunden Services werden an der zentralen Verkehrsübergabe zwischen A1 Broker Plattform und SP mittels QinQ (S-VLAN und C-VLAN) übergeben. Damit können Services unterschieden werden.

Eine Redundanz in Form eines zweiten Interconnection Verkehrsübergabe Links, der bei Bedarf manuell aktiviert wird, kann auf Anfrage realisiert werden (standby modus).

A1 und SP sind jeweils für die Überwachung ihres eigenen Ports am Übergabepunkt der Interconnection verantwortlich.

Andere Verbindungsschnittstellen als 10GBase-LR können einvernehmlich zwischen SP und A1 vereinbart werden.

Notwendige Patchungen im Übergabepunkt vom SP zu A1 sind vom SP beim Housing-Betreiber (z.B. Rechenzentrumsbetreiber) direkt zu bestellen und an ihn zu bezahlen.

### 1.5 Generische Service-Definition

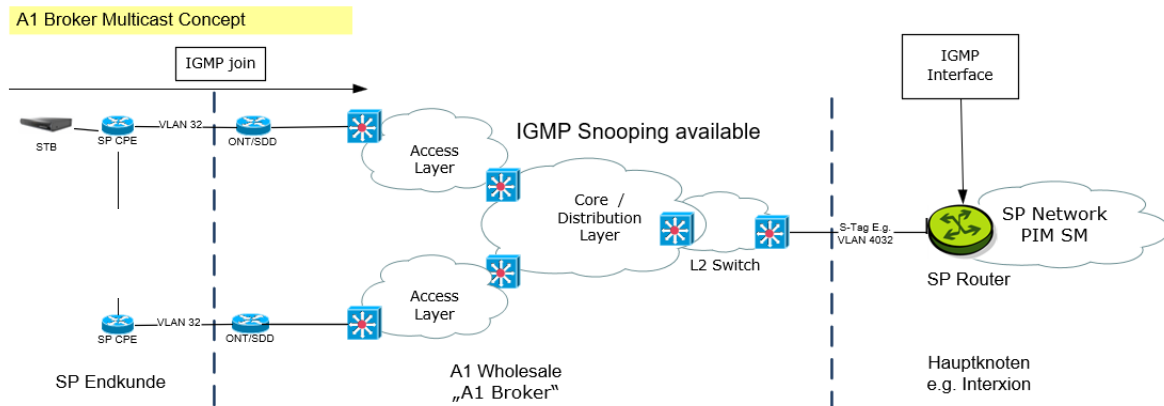
Folgende VLANs werden dem SP für Dienste bereitgestellt.

| VLAN S-TAG (Teilnehmerseite) | Service         | p-Bit, comment                                            |
|------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| VLAN 31                      | internet        | 0, Internet (untagged support) or<br>1, Business Internet |
| VLAN 32                      | IGMP            | 4, Broadcast/Multicast max. 5 HD streams (40 Mbit/s)      |
| VLAN 33                      | VoIP, TV linear | 5                                                         |
| VLAN 34                      | TR069           | 2, CPE Mgt , max 5 Mbit/s                                 |

Sämtliche DHCP Optionen werden transparent vom CPE zum SP weitergeleitet. Die A1 ONT/OLT fügt keine Option 82 Parameter zu den DHCP Anfragen hinzu.

Für eine Kunden Authentifizierung kann beispielhaft durch den SP die DHCP Option 125 genutzt werden. Alternativ kann der Kunde vom SP auch durch den Einsatz von pppoe Technologie authentifiziert werden.

Für den Multicast-Support ist es erforderlich, den Traffic über ein eigenes VLAN zu übergeben. Im A1 Broker Netzwerk steht ein Layer 2 Service mit IGMPv2 Snooping zu Verfügung. Somit ist es möglich MC-Traffic ressourcenschonend zu übertragen:



## 2 A1 Broker Wholesale Service Levels

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                |                                                                                                  |                                                               |                                                              |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Service-Levels | A1 bietet Service Levels für alle A1 Broker Wholesale <b>Services</b> gemäß diesem Abschnitt 2 an. Das Basis-SLA gilt für jedes in den Anlagen geregelte Gebiet, sofern in der jeweiligen Anlage keine anderen Regelungen enthalten sind . Zusätzliche Service Levels können für Business Standard Services und Business Premium Services, wie nachstehend beschrieben, gelten, sofern diese in dem jeweiligen Gebiet gemäß den Anlagen angeboten werden. |                                                                |                                                                                                  |                                                               |                                                              |
| Basis-SLA      | Netzverfügbarkeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                                                                                                  |                                                               |                                                              |
|                | 99 % pro Kalenderjahr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                |                                                                                                  |                                                               |                                                              |
|                | Fehlerbehebung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |                                                                                                  |                                                               |                                                              |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Einzelne Fehler                                                | Kleine Fehler                                                                                    | Schwerwiegende Fehler                                         | Kritische Fehler                                             |
|                | Art des Fehlers/<br>betroffene Endnutzer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fehler, der 1 Endnutzer betrifft                               | Fehler, der 2-48 Endnutzer betrifft                                                              | Fehler, der 49-527 Endnutzer betrifft                         | Fehler, der >528 Endnutzer betrifft                          |
|                | Service-Fenster                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Werktags 08.00- 17.00                                          | Werktags 08.00- 17.00                                                                            | 365/24                                                        | 365/24                                                       |
|                | Fehlerbeheb-<br>ung gestartet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1 | Innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1, nur innerhalb des Servicefensters | Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1 | Innerhalb von 1 Stunde nach Eingang der Fehlermeldung bei A1 |
|                | Ziel Fehlerbeheb-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                         | 24 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                                                           | 16 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                        | 8 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                        |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  |  |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                         | ung<br>abgeschlossen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |  |  |  |
| Business<br>Standard SLA                | Verfügbarkeit des Dienstes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | 99,5% pro Kalenderjahr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | Fehlerbehebung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | Service-Fenster                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mo.- Sa. 8.00 - 20.00                                                                            |  |  |  |
|                                         | Fehlerbehebung gestartet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1, nur innerhalb des Servicefensters |  |  |  |
|                                         | Ziel Fehlerbehebung abgeschlossen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                                                            |  |  |  |
| Business<br>Premium SLA                 | Verfügbarkeit des Dienstes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | 99,7% im Kalenderjahr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | Fehlerbehebung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |  |  |  |
|                                         | Service-Fenster                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 365/24/7                                                                                         |  |  |  |
|                                         | Fehlerbehebung gestartet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Innerhalb von 1 Stunde nach Eingang der Fehlermeldung bei A1, nur innerhalb des Servicefensters  |  |  |  |
|                                         | Ziel Fehlerbehebung abgeschlossen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                                                            |  |  |  |
| Fehler                                  | Ein Fehler ist ein Problem, das zu einem Ausfall (i) des gesamten Netzwerks (in Bezug auf das Basis-SLA) oder (ii) eines Services (in Bezug auf das Business Standard SLA und Business Premium SLA) führt und: <ul style="list-style-type: none"><li>• in Bezug auf die Netzwerkverfügbarkeit für das Basis-SLA einen einzelnen Fehler, einen geringfügigen Fehler, einen schwerwiegenden Fehler oder einen kritischen Fehler umfasst, jeweils wie oben beschrieben; und</li><li>• in Bezug auf die Serviceverfügbarkeit für Business Standard SLA und Business Premium SLA einen geringfügigen Fehler, schwerwiegenden Fehler oder kritischen Fehler, jeweils wie oben beschrieben.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |  |  |  |
| Fehlerbehebung                          | Bedeutet Fehlersuche und/oder korrigierende Wartung in Bezug auf einen Fehler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |  |  |  |
| Fehlerbehebung<br>gestartet             | Fehlerbehebung Startzeitpunkt ist die im SLA angegebene Zeitspanne, innerhalb derer A1 nach Eingang der entsprechenden Fehlermeldung von SP mit der Fehlerbehebung in Bezug auf den betreffenden Fehler beginnt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                  |  |  |  |
| Ziel<br>Fehlerbehebung<br>abgeschlossen | Zielvorgabe für den Abschluss der Fehlerbehebungsarbeiten ist die Zielvorgabe für den Zeitpunkt, zu dem A1 sich nach besten Kräften bemüht, die erforderlichen Behebungsarbeiten abzuschließen, so dass der/die betroffene(n) Vorleistungsdienst(e) gemäß der geltenden Beschreibung in Abschnitt 2 dieses Anhangs 2 funktioniert/en.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |  |  |  |
| Wartungsfenster                         | <p>Das Wartungsfenster ist ein regelmäßig wiederkehrender Zeitraum, in dem Wartungen von A1 durchgeführt werden können.</p> <p>Das Standard-Wartungsfenster ist jeden Mittwoch von 00:00 Uhr bis 06:00 Uhr. In diesem Zeitraum kann es zu kurzzeitigen Verkehrsunterbrechungen kommen.</p> <p>Außerordentliche Wartungsfenster - außerhalb des angegebenen Fensters - werden mit einer Vorlaufzeit von 5 Tagen von A1 dem SP bekannt gegeben. Ad-Hoc-Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind, werden nach Bekanntwerden sofort von A1 an den SP gemeldet und die Behebung, wenn möglich in die „betriebsschwache Zeit“ (von 22:00 bis 06:00) gelegt.</p> <p>Nur zeitgerecht angekündigte Wartungsarbeiten werden nicht als Störungen in der Service und Netz-Verfügbarkeitsberechnung behandelt. A1 bemüht sich nach besten Kräften, dass Wartungs- Unterbrechungen zwischen 00:00 und 06:00 Uhr Ortszeit erfolgen.</p> |                                                                                                  |  |  |  |

| <b>Netzverfügbarkeit</b>                                                      | <p>Die Netzverfügbarkeit ist die Messung (an jedem Access Switch im Area Node) der Gesamtzeit, in der ein beliebiges Element des Netzes in einer Messperiode verfügbar ist, und wird als Prozentsatz anhand der folgenden Formel berechnet:</p> $\frac{(Gesamtzahl\ der\ Stunden\ im\ Messzeitraum\ abzüglich\ der\ Gesamtzahl\ der\ Stunden\ im\ Messzeitraum,\ in\ denen\ alle\ Elemente\ des\ Netzes\ für\ den\ SP\ nicht\ verfügbar\ sind^*)}{Gesamtstunden\ im\ Messzeitraum}$ <p>*Wartungen innerhalb des Standard Wartungsfensters und angekündigte geplante- oder ad-hoc-Wartungszeiten werden von der „nicht Verfügbarkeits-Rechnung“ ausgenommen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|----------------------------------------------|--------|--------------------------------------------|------|---------------------------------------------|
| <b>Verfügbarkeit des Dienstes</b>                                             | <p>Die Dienstverfügbarkeit ist die Messung (an jedem Übergabepunkt) der Gesamtzeit, in der ein bestimmter Vorleistungsdienst für den SP verfügbar ist, und wird als Prozentsatz nach der folgenden Formel berechnet:</p> $\frac{(Gesamtzahl\ der\ Stunden\ im\ Messzeitraum\ abzüglich\ der\ Gesamtzahl\ der\ Stunden\ im\ Messzeitraum,\ in\ denen\ ein\ bestimmter\ Vorleistungsdienst\ für\ den\ SP\ nicht\ verfügbar\ ist^*)}{Gesamtstunden\ im\ Messzeitraum}$ <p>*Wartungen innerhalb des Standard Wartungsfensters und angekündigte geplante- oder ad-hoc-Wartungszeiten werden von der „Nicht-Verfügbarkeits-Rechnung“ ausgenommen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <b>Ausnahmen von der Netz- und Dienstverfügbarkeit</b>                        | <p>Soweit ein Fehler auf einen der folgenden Punkte zurückzuführen ist, wird der betreffende Fehler bei der Berechnung der Netz- oder Dienstverfügbarkeit nicht berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geplante Wartung</li> <li>• Handlungen oder Unterlassungen des SP oder einer Person oder eines Dritten, für die der SP verantwortlich ist</li> <li>• Ereignisse höherer Gewalt</li> <li>• Jeglichen unbefugten Zugriff auf das Netzwerk, einschließlich (ohne Einschränkung) böswilliger Angriffe auf das Netzwerk und jegliche Überlastung des Netzwerks als Ergebnis solcher Aktivitäten</li> <li>• Jedes Versäumnis des SP, sicherzustellen, dass er über ausreichende Kapazitäten verfügt, um die Nachfrage des Teilnehmers nach Teilnehmerdiensten zu befriedigen (sowohl in Bezug auf Qualität als auch Quantität)</li> <li>• Ausfälle, die nicht von A1 verursacht werden oder bei denen der Ausfall nachweislich auf einen physischen Glasfaserbruch innerhalb des Netzes zurückzuführen ist</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Ausrüstung und der Systeme des SP</li> <li>• Ausfälle aufgrund von Geräten und Systemen eines Teilnehmers oder einer Handlung oder Unterlassung eines Teilnehmers</li> <li>• Diebstahl oder mutwillige Zerstörung des Netzwerks oder von A1-Geräten, die in den Räumlichkeiten eines Teilnehmers installiert sind</li> </ul> |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <b>Messzeitraum</b>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Kalenderjahr</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <b>Pönale</b>                                                                 | <p>Wenn die vereinbarte Netzverfügbarkeit oder Serviceverfügbarkeit in einem Messzeitraum nicht erreicht wurde, besteht seitens SP das Recht auf eine Pönale wie unten beschrieben.</p> <p>SP ist verpflichtet den Störungsmeldeprozess gemäß Punkt 4. der Anlage 1 einzuhalten. A1 wird für jede Meldung ein Ticket mit Zeitpunkt der Registrierung und Lösung des Tickets, Status des Tickets, und Ticketnummer erstellen und an SP kommunizieren. Anhand der Dokumentationen kann der SP die Einhaltung der SLA für die von ihm bezogenen Services laufend überprüfen. Bei Abweichungen von den vereinbarten SLA, die im Einflussbereich von A1 liegen, hat der SP das Recht, die je nach Serviceklasse vereinbarte Pönale zu fordern. Die Abrechnung der Pönalen erfolgt einmalig zum Ende jedes Kalenderjahres. Höhere Gewalt wird bei der Kalkulation der Ausfallszeiten ausgenommen.</p> <p><b><u>Basis-SLA</u></b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Verfügbarkeit eines beliebigen Teils des Netzes in einem Kalendermonat</u></th><th><u>Pönale</u></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99%</td><td>3 % des monatlichen Entgelts für das Service</td></tr> <tr> <td>&lt;98.5%</td><td>5 % der monatlichen Gebühr für das Service</td></tr> <tr> <td>&lt;98%</td><td>10 % der monatlichen Gebühr für das Service</td></tr> </tbody> </table>                              | <u>Verfügbarkeit eines beliebigen Teils des Netzes in einem Kalendermonat</u> | <u>Pönale</u> | <99% | 3 % des monatlichen Entgelts für das Service | <98.5% | 5 % der monatlichen Gebühr für das Service | <98% | 10 % der monatlichen Gebühr für das Service |
| <u>Verfügbarkeit eines beliebigen Teils des Netzes in einem Kalendermonat</u> | <u>Pönale</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <99%                                                                          | 3 % des monatlichen Entgelts für das Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <98.5%                                                                        | 5 % der monatlichen Gebühr für das Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |
| <98%                                                                          | 10 % der monatlichen Gebühr für das Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                               |               |      |                                              |        |                                            |      |                                             |

|                                                                           |                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b><u>Business Standard SLA</u></b>                                       |                                              |
| <b><u>Verfügbarkeit des Wholesale Services in einem Kalendermonat</u></b> | <b><u>Pönale</u></b>                         |
| <99.5%                                                                    | 3 % des monatlichen Entgelts für das Service |
| <99.0%                                                                    | 5 % des monatlichen Entgelts für das Service |
| <98.5%                                                                    | 10 % der monatlichen Gebühr für das Service  |
| <b><u>Business Premium SLA</u></b>                                        |                                              |
| <b><u>Verfügbarkeit des Wholesale Services in einem Kalendermonat</u></b> | <b><u>Pönale</u></b>                         |
| <99.7%                                                                    | 3 % des monatlichen Entgelts für das Service |
| <99.2%                                                                    | 5 % des monatlichen Entgelts für das Service |
| <98.7%                                                                    | 10 % der monatlichen Gebühr für das Service  |

### 3 Bearbeitung von Bestellungen (über das A1 Broker Wholesale Tool)

Die Abwicklung von Endkundenbestellungen zwischen A1 und dem SP erfolgt mittels A1 Broker Admin oder über API.

#### 3.1 Bestellvorgang

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, einen Auftrag an den A1 Broker Admin zu übermitteln:

- SP-Mitarbeiter erstellen den Auftrag direkt in A1 Broker Admin
- SP IT Systeme mittels API Schnittstelle

Der Auftragsprotokoll enthält die folgenden Informationen über den Kunden:

- Name des Kunden
- Adressdaten, z. B. Straße, Hausnummer, Wohnungsnummer (falls zutreffend)
- Identitätsnummer oder Registrierungsnummer
- Telefon/Kontaktnummer
- Adresse der Rechnung
- Services
- SP Kundennummer / ID

SP konfiguriert pro Endkunden Service(s), ob die Bereitstellung des Service(s) für den Kunden automatisch nach Erhalt einer neuen Bestellung erfolgen soll oder ob SP Mitarbeiter die Bereitstellung des Subscriber Service über die A1 Broker Tools manuell aktivieren sollen. SP ist für die Konfiguration des Startdatums des Endkundenservices verantwortlich. A1 sendet einen Abschlussbericht an den SP (per E-Mail oder Web-Hook über API). Der Kunde kann den/die Subscriber Service(s) sofort nutzen, nachdem A1 die Verbindung hergestellt und überprüft hat.

#### 3.2 Unmittelbar nach einer Bestellung stornieren

Bei einer Stornierung, die unmittelbar auf eine Bestellung folgt, bezieht sich die Stornierung der Bestellung auf einen der folgenden Punkte:

- Stornierung innerhalb einer gesetzlich vorgeschriebenen Bedenkzeit; oder

- Auftragsstornierung aufgrund einer falschen Bestellung durch den Kunden. SP kann geltend machen, dass die Bestellung des Kunden falsch war, und diese Bestellung innerhalb von 14 Tagen nach Übermittlung der Bestellung an A1 stornieren.

Die Stornierung eines Auftrags wird von A1 durch eine spezielle "Stornierungsbestätigung" bestätigt. A1 stellt sicher, dass eine solche Auftragsstornierung zur Beendigung der Fähigkeit des Kunden führt, den/die Residential oder Business Service(s) von SP zu nutzen.

### 3.3 Stornierung der Bestellung

Die Kündigung einer Bestellung wird vom SP mit Hilfe der A1 Broker Tools verwaltet, wobei der SP das Datum der Beendigung des Services festlegen kann. A1 stellt umgehend sicher, dass eine solche Kündigung dazu führt, dass der Endkunde das Service nicht mehr nutzen kann. Ab dem Zeitpunkt, an dem das Endkundenservice gekündigt wird, stellt A1 dem SP das gekündigte Service nicht mehr in Rechnung.

## 4 Entstörung

Dieser Abschnitt beschreibt den Prozess der Störungsmeldungen.

### 4.1 Störung und Störungsbericht

#### Störungsanalyse SP

SP verpflichtet sich, eine erste Analyse der Fehlerursache durchzuführen. Ergibt die Analyse, dass die Fehlerursache im Verantwortungsbereich von SP liegt, leitet SP die Fehlerbehebung ein. Ergibt die Analyse, dass die Fehlerursache im Verantwortungsbereich von A1 liegt, muss SP den Fehler an A1 zur Fehlerbehebung melden.

#### Störungsmeldung an A1

Der SP übermittelt dem A1 Broker Betriebspartner die Fehlermeldung via Email (support@vx.se) mit allen notwendigen Inhalten (siehe auch Subscription Diagnostic Results im Broker Portal: Subscription ID, Open Access ID). Ein Fehlerticket wird erstellt, die erhaltene Fehlermeldung wird bestätigt und die Fehlerbehebung wird eingeleitet.

### 4.2 Störungsbehebung

#### Fehler

A1 führt die Fehlerbehebung gemäß vereinbartem Service SLA bzw. Störungsmanagementprozess durch. SP unterstützt A1 mit technischen Informationen über das Endkundenservice oder die Einrichtungen, wenn diese Informationen für die Fehlerbehebung durch A1 erforderlich sind. Wenn erforderlich, wendet sich A1 innerhalb von zwei (2) Stunden nach Beginn der Störungsbehebung an den SP, wenn nach Einschätzung von A1 die notwendigen Informationen für die Bearbeitung des Störfalles fehlen.

#### Major Fault

Wenn der SP zu einem bestimmten Zeitpunkt mehrere Tickets bei A1 hat und diese Tickets wahrscheinlich von der gleichen oder einer verwandten Ursache abhängen, dann sollten die Fehler als "Major Fault" betrachtet werden. Im Falle eines Major Fault ist ein Fehlerbericht von SP an A1 nicht für jeden einzelnen betroffenen Endkunden erforderlich. Schwerwiegende Störungen sollten von A1 immer an die operative Ebene eskaliert werden, in Übereinstimmung mit Punkt 21 des A1 Broker Rahmenvertrages.

#### Eskalation der Störung

Die Parteien verpflichten sich, kontinuierlich eine Eskalationsstufe und angemessene Kontaktinformationen für die Bearbeitung und Eskalation von Störungsmeldungen in Übereinstimmung mit Punkt 21 des A1 Broker Rahmenvertrages bereitzustellen.

#### Gutmeldung

Wenn A1 feststellt, dass der Fehler behoben ist, und unter Berücksichtigung der Art des Fehlers angemessene Maßnahmen ergriffen hat, um zu überprüfen, dass der Fehler nicht mehr besteht, teilt A1 dem SP mit, dass der Fehler von A1 als behoben gilt. Der Fehler gilt mit dem Zeitpunkt als behoben, an dem A1 dem SP mitteilt, dass der Fehler als behoben gilt.

### 4.3 Checkliste

#### Checkliste Fehleranalyse

Bevor der SP eine Störungsmeldung bei A1 einmeldet, muss der SP eine erste Analyse der Störung durchführen. Diese Analyse muss mindestens folgenden Elemente enthalten:

- Die Fehlerursache liegt in den Teilnehmerdiensten oder der Hardware, für die SP verantwortlich ist, z.B. in den eigenen Geräten des SP (CPE) usw.
- Die Ursache der Störung liegt eindeutig in den Endgeräten des Endkunden, wie Computer, Router, VoIP-Hardware und/oder Set-Top-Box.

Der SP ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass durch den Endkunden ein Neustart des ONT durchgeführt wird. Der SP führt eine Diagnose des Endkunden Anschlusses im A1 Broker Portal durch. Der Ergebnisbericht wird mittels E-Mail als Information für die Ticketerstellung an [noc@vx.se](mailto:noc@vx.se) übermittelt.

## 5 Kontaktinformationen/Ansprechpartner

## 5.1 Kontaktliste von A1

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vertragsannahme durch SP/Übermittlung<br>Kontaktdaten                                                                                                                                                                                                                          | Wholesale Contract Management z.Hdn. "Name<br>Ihres persönlicher Betreuers/Key Accounts"<br>Lassallestraße 9, A-1020 Wien<br>Tel: +43 50 664 30691<br>Fax: +43 50 664 9 30691<br>E-Mail: <a href="mailto:ws.vorleistung@a1.at">ws.vorleistung@a1.at</a> |
| Anfragen bezüglich:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Regionsspezifische Vereinbarung ablehnen, bzw. spätere Teilnahme etc.</li> </ul>                                                                                                                             | Wholesale Sales<br>E-Mail: <a href="mailto:ws.ve.koordination@a1.at">ws.ve.koordination@a1.at</a> ,<br><a href="mailto:liias.Liakopoulos@a1.at">liias.Liakopoulos@a1.at</a>                                                                             |
| Anfragen bezüglich:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Zentrale Verkehrsübergabe/ Verkehrsweiterleitung</li> </ul>                                                                                                                                                  | <a href="#">Wholesale Vertrieb</a><br><a href="mailto:kollokation@a1.at">kollokation@a1.at</a> , <a href="mailto:A1Broker@a1.at">A1Broker@a1.at</a>                                                                                                     |
| Erstmalige Inbetriebnahme des Übergabepunktes<br>/ Onboarding am A1 Broker nach<br>Vertragsvereinbarung.<br>Einrichten der Netz/IT Schnittstellen                                                                                                                              | <a href="mailto:noc@vx.se">noc@vx.se</a> , <a href="mailto:A1Broker@a1.at">A1Broker@a1.at</a>                                                                                                                                                           |
| Generelle Vertragsanfragen, Wünsche,<br>Anregungen ect.                                                                                                                                                                                                                        | Wholesale Contract Management z.Hdn. "Name<br>Ihres persönlicher Betreuers/Key Accounts" oder<br><a href="mailto:A1Broker@a1.at">A1Broker@a1.at</a>                                                                                                     |
| Anfragen bezüglich:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Herstellung</li> <li>Störungen</li> <li>Storno</li> <li>Terminverschiebung</li> <li>Verzögerungen der Herstellung,</li> <li>Providerwechsel – Bekanntgabe Identität aufnehmender/abgebender Betreiber</li> </ul> | A1 Broker Plattform:<br><a href="https://ecommerce.vxfiber.com/">https://ecommerce.vxfiber.com/</a><br><br>oder <a href="mailto:support@vx.se">support@vx.se</a>                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Eskalationsstufe zu Störungen , Überschreitung<br>der SLA Zeiten gemäß Vertrag                                                                                                                                                                                                 | +46 10-102 59 27 (07-22), <a href="mailto:noc@vx.se">noc@vx.se</a> (7x24h)                                                                                                                                                                              |
| Störungen, Eskalationsstufe für Mehrfachausfälle,<br>e.g. Regionsausfall , POP Ausfall etc.                                                                                                                                                                                    | +46 10-212 01 52 (7x24h), <a href="mailto:noc@vx.se">noc@vx.se</a> (7x24h)<br><a href="mailto:buc.tsr.leitstelle@a1.at">buc.tsr.leitstelle@a1.at</a> , <a href="mailto:A1Broker@a1.at">A1Broker@a1.at</a>                                               |
| Verrechnungsfragen, Rechnungsadresse für SP                                                                                                                                                                                                                                    | Wholesale Business Support<br>z.H. Hr. <a href="mailto:roland.feilmaier@a1.at">roland.feilmaier@a1.at</a><br>Lassallestraße 9, 1020 Wien<br>Tel: +43 50 664 29246<br>E-Mail: <a href="mailto:ispa_verrechnung@a1.at">ispa_verrechnung@a1.at</a>         |
| Rechnungseinsprüche                                                                                                                                                                                                                                                            | Wholesale Business Support<br>E-Mail: <a href="mailto:ispa_verrechnung@a1.at">ispa_verrechnung@a1.at</a>                                                                                                                                                |

## 5.2 Kontaktliste des SP

|                                 |
|---------------------------------|
| Firmenname SP                   |
| Firmenbuchnummer                |
| Firmensitz (Straße, Hausnummer) |
| Firmensitz (Postleitzahl, Ort)  |
| Telefonnummer, E - Mail Adresse |

|                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>E-Mail Adresse für den Zugang von rechtlich bedeutsamen Erklärungen (wie z.B. Übermittlung von vertraglichen Änderungen, Aktionen ect.) sowie sonstige Mitteilungen</b>              |
|                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ansprechpartner Anhang 1 Technisches Handbuch</b>                                                                                                                                    |
| Name des <b>Ansprechpartners</b> für den technischen Bereich:                                                                                                                           |
| Telefon und E-Mail-Adresse:                                                                                                                                                             |
| E-Mail-Adresse für <b>E-Mails im Zuge des Bestellprozesses für Broker-Services (u.a. für Terminbekanntgabe, Terminverschiebung etc.):</b>                                               |
| E-Mail-Adresse für <b>Statusmeldungen:</b>                                                                                                                                              |
| Inländische Telefonnummer (keine HOTLINE!) für <b>Anruf des Technikers/Beauftragten von A1 Telekom Austria bei Herstellung/Umstellung eines Broker-Services vor Ort beim Endkunden:</b> |
| SP 2nd Level Support Rufnummer für <b>Herstellung/Umstellung:</b>                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ansprechpartner Anhang 2 Entgelte</b>                                                                                                                                                |
| Name <b>Rechnungsanschrift:</b>                                                                                                                                                         |
| Adresse <b>Rechnungsanschrift:</b>                                                                                                                                                      |
| E-Mail-Adresse für <b>Detailliste der Rechnung:</b>                                                                                                                                     |
| <b>Ansprechpartner Entstörung</b>                                                                                                                                                       |
| Name des <b>Ansprechpartners</b> für Call Center und Entstörung:                                                                                                                        |
| Telefon und E-Mail-Adresse:                                                                                                                                                             |
| Verfügbarkeit der SP <b>Störungsstelle (Zeitangabe):</b>                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                         |
| Name des <b>Ansprechpartners</b> für geplante Unterbrechungen außerhalb des Standard-Wartungsfensters                                                                                   |

|                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |
| Telefon und E-Mail-Adresse                                                       |
| E-Mail-Adresse für <b>Informationen bzgl. außerordentliches Wartungsfenster:</b> |
| <b>Allgemeine Eskalationen</b>                                                   |
| Name des <b>Ansprechpartners für Eskalationen:</b>                               |
| Telefon und E-Mail-Adresse:                                                      |

## Anlage 2

# A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Breitband Elsbeere Süd (kurz „BES“)

## 1. Gegenstand

Die gegenständliche Anlage beschreibt die räumliche Geltung des A1 Broker Vertrages (Fördergebiete) sowie die Konditionen für den Bezug von Services in der Region Breitband Elsbeere Süd (BES).

## 2. Räumliche Geltung, Netzwerkanbindung und Serviceentgelte in der Region Breitband Elsbeere Süd (BES)

### 2.1 Allgemeines

Der gegenständliche A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) gilt für das mit Fördermittel ausgebaute Glasfasernetz in der Region BES in den Gemeindegebieten

- 3033 Altlangbach,
- 3051 St. Christophen (Gemeinde Neulengbach),
- 3052 Neulengbach,
- 3053 Brand-Laaben,
- 3053 Laaben,
- 3073 Stössing,
- 3074 Michelbach,
- 3170 Hainfeld sowie
- 3052 Neustift-Innermanzing.

Das Glasfasernetz ist im Eigentum der Gemeinden und wird von einem dritten Partner im Auftrag von A1 betrieben.

Die konkreten Standortadressen können vom SP über die A1 Broker Plattform abgerufen werden.

Der zentrale Übergabepunkt für die Anbindung durch den SP befindet sich im von der Digital Realty Austria GmbH betriebenen Rechenzentrum: A-1210 Wien, Louis Häflinger-Gasse 10

Die Anzahl der potenziellen, laut den Gemeinden im Endausbau (geplant bis Ende 2027) anzuschließenden Gebäude (als unverbindliche Schätzung zu betrachten) beträgt ca 1648. Bis Ende 2026 sollen davon laut den Gemeinden ca. 200 Gebäude angeschlossen sein.

Vertriebsstart von Teilnehmerdiensten im Glasfasernetz BES ist am 01. September 2026.

Das gebietsspezifische Online-Portal für die Endkunden zur Bestellung eines Glasfaser Anschlusses einschließlich der dafür erforderlichen Vertragsdokumente und Prozessbeschreibungen ist für die Endkunden unter dem nachfolgenden Link abrufbar : <https://bes-breitband.at>

## 2.2 A1 Broker Wholesale Services und monatliche Serviceentgelte in der Region BES

Für die nachfolgend angeführten A1 Broker Wholesale Servicearten werden von A1 in der Region Breitbandausbau Elsbeere Süd folgende Entgelte (in € exklusive USt) verrechnet:

### 2.2.1 Residential Standard Services

Die Zielgruppe für Residential Standard Services sind private Teilnehmer (B2C). Die Residential Standard Services sind Teil einer Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level Basis SLA (Beschreibung siehe Anlage 1 Punkt 2). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Residential Standard Services für Privatkunden sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) verfügbar.

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungs-<br>entgelt | SP-<br>Wechsel -<br>entgelt | SLA       |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                       |                             |           |
| 250                    | 250    | 0                                | 27,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 500                    | 500    | 0                                | 30,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 750                    | 750    | 0                                | 42,50                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 49,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |

### 2.2.2 Business Standard Services

Die Zielgruppe für Business Standard Services sind Unternehmenskunden. Diese Services sind Teil eines Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit einem eigenen Service Level Business für die Region BES (kurz „SLA BUS BES“, nachfolgend im Punkt 2.2.2.2 dieses Anhangs geregelt). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Business Standard Services sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) verfügbar.

#### 2.2.2.1 Business Standard Services

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungsentgelt | SP-Wechsel-<br>entgelt | SLA         |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|-------------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                  |                        |             |
| 250                    | 250    | 0                                | 40,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BES |
| 500                    | 500    | 0                                | 50,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BES |
| 750                    | 750    | 0                                | 60,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BES |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 70,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BES |

#### 2.2.2.2 Details zum SLA BUS BES

In der Region BES gilt für Business Standard Services ein eigenes SLA wie folgt:

|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Business<br/>Standard<br/>SLA BES</b> | <b>Verfügbarkeit des Dienstes</b> |
|                                          | 99,5% pro Kalenderjahr            |

| Fehlerbehebung                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service-Fenster                   | <p>Mo.- Fr. 8.00 - 20.00</p> <p>Sa. 8:00 – 20:00 (Broker Plattform und Aktivnetzequipment Fehlerbehebungen - ausgenommen jedoch Fehler bei der physischen Infrastruktur)</p> <p>Sa 8:00 – 20:00 und außerhalb der Service-Fenster: Die Behebung von Fehlern bei der physischen Infrastruktur erfolgt nur kostenpflichtig nach gesonderter Aufforderung*</p> |
| Fehlerbehebung gestartet          | Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1, nur innerhalb des Service-Fensters                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ziel Fehlerbehebung abgeschlossen | 8 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Darüber hinaus sind sämtliche andere Regelungen der Anlage 1 im Zusammenhang mit SLAs und Entstörung auch für das SLA BUS BES gültig, sofern maßgeblich und nicht ausdrücklich in der gegenständlichen Anlage anders geregelt.

**\*Eine kostenpflichtige Entstörung der physischen Infrastruktur (Glasfaser Leitung) für Business Standard Services kann am Samstag zwischen 8 und 20 Uhr sowie außerhalb der Service-Fenster nur über eine zwei Wege Anforderung erfolgen.**

**Die Abrechnung erfolgt dabei nach tatsächlichem Aufwand auf Basis der folgenden Konditionen:**

- **Samstag innerhalb des Service-Fensters: Basis-Stundensatz in Höhe von € 160,00 netto.**
- **Sonn- und Feiertage sowie außerhalb der Service-Fenster: Basis-Stundensatz mit 100 % Aufschlag - d.h. in Höhe von € 320,00 netto.**
- **die Entgelte werden gemäß Punkt 17 des Rahmenvertrags indexiert.**

**Zwei-Wege-Anforderung: Eine Vor-Ort-Entstörung muss zwingend sowohl schriftlich per E-Mail als auch telefonisch (bzw. eigener A1 Broker Ticket Kennzeichnung) angefordert werden.**

## Anlage 3

# A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Bucklige Welt Wechselland und Semmering (BWW)

## 1. Gegenstand

Die gegenständliche Anlage beschreibt die räumliche Geltung des A1 Broker Vertrages (Fördergebiete) sowie die Konditionen für den Bezug von Services in der Region Bucklige Welt Wechselland und Semmering (BWW).

## 2. Räumliche Geltung, Netzwerkanbindung und Serviceentgelte in der Region Bucklige Welt Wechselland und Semmering (BWW)

### 2.1 Allgemeines

Der gegenständliche A1 Broker Vertrag gilt für das mit Fördermittel ausgebaute Glasfasernetz in der Region Bucklige Welt-Wechselland und Semmering (BWW) in den Gemeindegebieten

- 2630 Ternitz,
- 2640 Gloggnitz,
- 2641 Schottwien,
- 2641 Breitenstein,
- 2651 Reichenau an der Rax,
- 2673 Payerbach,
- 2680 Semmering sowie
- 2630/2640 Prigglitz.

Die konkreten Standortadressen können vom SP über die A1 Broker Plattform abgerufen werden.

Das Glasfasernetz ist im Eigentum der Gemeinden und wird von einem dritten Partner im Auftrag von A1 betrieben.

Der zentrale Übergabepunkt für die Anbindung durch den SP befindet sich im von der Digital Realty Austria GmbH betriebenen Rechenzentrum: A-1210 Wien, Louis Häflinger-Gasse 10

Die Anzahl der potenziellen, laut den Gemeinden im Endausbau (geplant bis Ende 2027) anzuschließenden Gebäude (als unverbindliche Schätzung zu betrachten) beträgt ca 1100. Bis Ende 2026 sollen davon laut den Gemeinden ca. 100 Gebäude angeschlossen sein.

Vertriebsstart von Teilnehmerdiensten im Glasfasernetz BWW ist am 01. September 2026.

Das gebietsspezifische Online-Portal für die Endkunden zur Bestellung eines Glasfaser Anschlusses einschließlich der dafür erforderlichen Vertragsdokumente und Prozessbeschreibungen ist für die Endkunden unter dem nachfolgenden Link abrufbar : <https://bww-glasfaser.at>

## 2.2 A1 Broker Wholesale Services und monatliche Serviceentgelte in der Region BWW

Für die nachfolgend angeführten A1 Broker Wholesale Servicearten werden von A1 in der Region Bucklige Welt-Wechselland und Semmering folgende Entgelte (in € exklusive USt) verrechnet:

### 2.2.1 Residential Standard Services

Die Zielgruppe für Residential Standard Services sind private Teilnehmer (B2C). Die Residential Standard Services sind Teil einer Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level Basis SLA (Beschreibung siehe Anlage 1 Punkt 2). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Residential Standard Services für Privatkunden sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) verfügbar.

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungs-<br>entgelt | SP-<br>Wechsel -<br>entgelt | SLA       |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                       |                             |           |
| 250                    | 250    | 0                                | 27,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 500                    | 500    | 0                                | 30,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 750                    | 750    | 0                                | 42,50                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 49,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |

### 2.2.2 Business Standard Services

Die Zielgruppe für Business Standard Services sind Unternehmenskunden. Diese Services sind Teil eines Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit einem eigenen Service Level Business für die Region BWW (kurz „SLA BUS BWW“, nachfolgend im Punkt 2.2.2.2 dieses Anhangs geregelt). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Business Standard Services sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) verfügbar.

#### 2.2.2.1 Business Standard Services

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungsentgelt | SP-Wechsel-<br>entgelt | SLA         |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|-------------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                  |                        |             |
| 250                    | 250    | 0                                | 40,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BWW |
| 500                    | 500    | 0                                | 50,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BWW |
| 750                    | 750    | 0                                | 60,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BWW |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 70,00                                 | 0                | 0                      | SLA BUS BWW |

#### 2.2.2.2 Details zum SLA BUS BWW

In der Region BWW gilt für Business Standard Services ein eigenes SLA wie folgt:

|                                          |                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Business<br/>Standard<br/>SLA BWW</b> | <b>Verfügbarkeit des Dienstes</b> |
|                                          | 99,5% pro Kalenderjahr            |

| Fehlerbehebung                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service-Fenster                   | <p>Mo.- Fr. 8.00 - 20.00</p> <p>Sa: 8:00 – 20:00 (Broker Plattform und Aktivnetzequipment Fehlerbehebungen – ausgenommen jedoch Fehler bei der physischen Infrastruktur)</p> <p>Sa. 8:00 – 20:00 und außerhalb der Service-Fenster: Die Behebung von Fehlern bei der physischen Infrastruktur erfolgt nur kostenpflichtig nach gesonderter Anforderung *</p> |
| Fehlerbehebung gestartet          | Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei A1, nur innerhalb des Service-Fensters                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ziel Fehlerbehebung abgeschlossen | 8 Stunden nach Beginn der Fehlersuche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Darüber hinaus sind sämtliche andere Regelungen der Anlage 1 im Zusammenhang mit SLAs und Entstörung auch für das SLA BUS BWW gültig, sofern maßgeblich und nicht ausdrücklich in der gegenständlichen Anlage anders geregelt.

**\*Eine kostenpflichtige Entstörung der physischen Infrastruktur (Glasfaser Leitung) für Business Standard Services kann am Samstag zwischen 8 und 20 Uhr sowie außerhalb der Service-Fenster nur über eine zwei Wege Anforderung erfolgen.**

**Die Abrechnung erfolgt dabei nach tatsächlichem Aufwand auf Basis der folgenden Konditionen:**

- **Samstag innerhalb des Service-Fensters: Basis-Stundensatz in Höhe von € 160,00 netto.**
- **Sonn- und Feiertage sowie außerhalb der Service-Fenster: Basis-Stundensatz mit 100 % Aufschlag – d.h. in Höhe von € 320,00 netto.**
- **die Entgelte werden gemäß Punkt 17 des Rahmenvertrags indexiert.**

**Zwei-Wege-Anforderung: Eine Vor-Ort-Entstörung muss zwingend sowohl schriftlich per E-Mail als auch telefonisch (bzw. eigener A1 Broker Ticket Kennzeichnung) angefordert werden.**

## Anlage 4

# A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute

## 1. Gegenstand

Die gegenständliche Anlage beschreibt die räumliche Geltung des A1 Broker Vertrages (Fördergebiete) sowie die Konditionen für den Bezug von Services in der Gemeinde 6911 Eichenberg - Ortsteil Lutzenreute.

## 2. Räumliche Geltung, Netzwerkanbindung und Serviceentgelte in der Region Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute

### 2.1 Allgemeines

Der gegenständliche A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) gilt für das Glasfasernetz, das von der Gemeinde Eichenberg mit Fördermittel im Gemeindegebiet der Gemeinde Eichenberg im Ortsteil Lutzenreute, PLZ 6911 (= „Region Eichenberg“) errichtet wurde.

Die konkreten Standortadressen können vom SP über die A1 Broker Plattform abgerufen werden.

Das Glasfasernetz in der Region Eichenberg ist im Eigentum der Gemeinde Eichenberg und wird von einem dritten Partner im Auftrag von A1 betrieben.

Der zentrale Übergabepunkt für die Anbindung durch den SP befindet sich im von der Digital Realty Austria GmbH betriebenen Rechenzentrum: A-1210 Wien, Louis Häflinger-Gasse 10

Die Anzahl der potenziellen, laut der Gemeinde Eichenberg im Ortsteil Lutzenreute aktuell verfügbaren Einheiten (als unverbindliche Schätzung zu betrachten) beträgt ca. 68 (ca. 39 Gebäude).

Vertriebsstart von Teilnehmerdiensten im Glasfasernetz der Gemeinde Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute ist am 01.10.2026.

Eine Erweiterung ist aktuell nicht geplant. Es gibt kein Online-Portal für die Endkunden. Im Falle eines Anschlusswunsches muss sich der Kunde an die Gemeinde wenden.

### 2.2 A1 Broker Wholesale Services und monatliche Serviceentgelte in der Region Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute

Für die nachfolgend angeführten A1 Broker Wholesale Servicearten werden von A1 in der Region Eichenberg – Ortsteil Lutzenreute folgende Entgelte (in € exklusive USt) verrechnet:

#### 2.2.1 Residential Standard Services

Die Zielgruppe für Residential Standard Services sind private Teilnehmer (B2C). Die Residential Standard Services sind Teil einer Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level Basis SLA (Beschreibung siehe Anlage 1 Punkt 2). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar.

Die Residential-Standard Services für Privatkunden sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) verfügbar.

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungs-<br>entgelt | SP-<br>Wechsel -<br>entgelt | SLA       |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                       |                             |           |
| 250                    | 250    | 0                                | 27,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 500                    | 500    | 0                                | 30,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 750                    | 750    | 0                                | 42,50                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 49,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |

### 2.2.2 Business Standard Services

Die Zielgruppe für Business Standard Services sind Unternehmenskunden. Diese Services sind Teil eines Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level Business Standard SLA. Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Business Standard Services sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) verfügbar.

| Geschwindigkeit<br>(Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungsentgelt | SP-Wechsel-<br>entgelt | SLA                  |
|---------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|----------------------|
| Download                  | Upload |                                  |                                       |                  |                        |                      |
| 250                       | 250    | 0                                | 40,00                                 | 0                | 0                      | Business<br>Standard |
| 500                       | 500    | 0                                | 50,00                                 | 0                | 0                      | Business<br>Standard |
| 750                       | 750    | 0                                | 60,00                                 | 0                | 0                      | Business<br>Standard |
| 1.000                     | 1.000  | 0                                | 70,00                                 | 0                | 0                      | Business<br>Standard |

## Anlage 5

# A1 Broker Vertrag (Fördergebiete) in der Region Kommunalen Infrastruktur Verband (KIV)

## 1. Gegenstand

Die gegenständliche Anlage beschreibt die räumliche Geltung des A1 Broker Vertrages (Fördergebiete) sowie die Konditionen für den Bezug von Services in der Region Kommunalen Infrastruktur Verband (KIV).

## 2. Räumliche Geltung, Netzwerkanbindung und Serviceentgelte in der Region Kommunalen Infrastruktur Verband (KIV)

### 2.1 Allgemeines

Der gegenständliche A1 Broker Vertrag gilt für das mit Fördermittel ausgebaute Glasfasernetz in der Region KIV in den Gemeindegebieten

- 3270 Scheibbs,
- 3283, 3214, 3242, 3282 St. Anton an der Jeßnitz,
- 3264 Reinsberg sowie
- 3292, 3291, 3295 Gaming.

Das Glasfasernetz ist im Eigentum der Gemeinden und wird von einem dritten Partner im Auftrag von A1 betrieben.

Die konkreten Standortadressen können vom SP über die A1 Broker Plattform abgerufen werden.

Der zentrale Übergabepunkt für die Anbindung durch den SP befindet sich im von der Digital Realty Austria GmbH betriebenen Rechenzentrum: A-1210 Wien, Louis Häflinger-Gasse 10

Die Anzahl der potenziellen, laut den Gemeinden im Endausbau (geplant bis Ende 2028) anzuschließenden Gebäude (als unverbindliche Schätzung zu betrachten) beträgt ca 1100. Bis Ende 2026 sollen davon laut den Gemeinden ca. 100 Gebäude angeschlossen sein. Bis 31.12.2027: geplanter Anschluss von ca. 750 Gebäuden, bis Ende 2028: vollständiger Ausbau des Netzes.

Vertriebsstart von Teilnehmerdiensten im Glasfasernetz KIV ist am 12. Oktober 2026.

Das gebietsspezifische Online-Portal für die Endkunden zur Bestellung eines Glasfaser Anschlusses einschließlich der dafür erforderlichen Vertragsdokumente und Prozessbeschreibungen ist für die Endkunden unter dem nachfolgenden Link abrufbar : [gemnet.glaspro.at/bestellung/kiv](https://gemnet.glaspro.at/bestellung/kiv)

### 2.2 A1 Broker Wholesale Services und monatliche Serviceentgelte in der Region KIV

Für die nachfolgend angeführten A1 Broker Wholesale Servicearten werden von A1 in der Region KIV folgende Entgelte (in € exklusive USt) verrechnet:

### 2.2.1 Residential Standard Services

Die Zielgruppe für Residential Standard Services sind private Teilnehmer (B2C). Die Residential Standard **Services** sind Teil einer Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level **Basis SLA** (Beschreibung siehe Anlage-1 Punkt 2). Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Residential-Standard Services für Privatkunden sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) verfügbar.

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungs-<br>entgelt | SP-<br>Wechsel -<br>entgelt | SLA       |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                       |                             |           |
| 250                    | 250    | 0                                | 27,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 500                    | 500    | 0                                | 30,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 750                    | 750    | 0                                | 42,50                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 49,00                                 | 0                     | 0                           | Basis-SLA |

### 2.2.2 Business Standard Services

Die Zielgruppe für Business Standard Services sind Unternehmenskunden. Diese Services sind Teil eines Layer 2 triple play transparent Service Übergabe mit Service Level Business Standard SLA. Es ist kein zusätzlicher Service Level für diese Services verfügbar. Die Business Standard Services sind in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) verfügbar.

| Geschwindigkeit (Mbps) |        | Service -<br>Aktivierungsentgelt | Monatliches<br>Entgelt pro<br>Service | Änderungsentgelt | SP-Wechsel-<br>entgelt | SLA               |
|------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| Download               | Upload |                                  |                                       |                  |                        |                   |
| 250                    | 250    | 0                                | 40,00                                 | 0                | 0                      | Business Standard |
| 500                    | 500    | 0                                | 50,00                                 | 0                | 0                      | Business Standard |
| 750                    | 750    | 0                                | 60,00                                 | 0                | 0                      | Business Standard |
| 1.000                  | 1.000  | 0                                | 70,00                                 | 0                | 0                      | Business Standard |