

# Angebot

der

## **TELEKOM AUSTRIA Aktiengesellschaft**

Schwarzenbergplatz 3, A-1011 Wien  
eingetragen im Firmenbuch des Handelsgerichtes Wien  
unter der Firmenbuch-Nr. 144477 t

nachstehend auch „**TELEKOM AUSTRIA**“ oder "**Anbieter**" genannt

## **FÜR ISP**

nachstehend auch „**Angebotsadressat**“ genannt

## 1 Präambel

Die ISPA (Verein österreichischer Internetservice Provider Austria) und TELEKOM AUSTRIA haben sich verständigt, den breitbandigen Internetzugang zur Verbreitung des Mediums „Internet“ in Österreich zu fördern.

Durch die partnerschaftliche Kooperation zwischen TELEKOM AUSTRIA - einem der ersten Anbieter Europas im Bereich der innovativen Breitbandtechnologien und den in Österreich derzeit über 100 Internet Service Providern - bietet sich die Möglichkeit, einen weiteren Schritt zur Verbreitung des Internet zu tätigen. Die immense bildungs- und gesellschaftspolitische Bedeutung der Ermöglichung des Zuganges zu modernen Informationstechnologien für eine breite Bevölkerung, wurde und wird immer wieder von europäischen Institutionen ebenso wie durch die Regierungsverantwortlichen in Österreich betont.

Gleichwohl sich sowohl die ISPA als auch die TELEKOM AUSTRIA im klaren sind, dass Erfahrungen mit der Breitbandtechnologie in den verschiedenen Bandbreiten noch nicht ausreichend vorliegen, soll dies einer partnerschaftlichen Kooperation zur Öffnung ADSL basierender Zugangstechnologie nicht im Wege stehen. Dies erfordert jedenfalls eine enge Zusammenarbeit zwischen TELEKOM AUSTRIA und dem jeweiligen ISP.

Nach den ersten Erfahrungen im Bandbreitenservice 512/64, sollen weitere Bandbreiten schrittweise eingeführt werden. Die im nachfolgenden gewählte sprachliche Diktion „Angebotsadressat“ (für den ISP), sowie Anbieter (für die TELEKOM AUSTRIA) wurde aus rechtlichen Gründen gewählt und soll nicht über das Wesen der von TELEKOM AUSTRIA avisierten „partnerschaftlichen Kooperation“ hinwegtäuschen.

Der Vertrag gilt unpräjudiziell der Rechtsmeinung des Angebotsadressaten bzw. der TELEKOM AUSTRIA.

## 2 Angebotsadressaten

Dieses Angebot richtet sich an Internet Access Service Provider, die ihre Internet Access Providerdienste in Österreich gem. § 13 TKG bei der RTR-GmbH (Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH) angezeigt haben und über einen (Firmen)Sitz in Österreich verfügen (im folgenden ISP genannt).

## 3 Gültigkeit des Angebotes

TELEKOM AUSTRIA behält sich Anpassungen und Änderungen dieses Angebotes, die sich aus den Tests vor der Einführung eines neuen Services, sowie allenfalls notwendiger „friendly customer“ Tests ergeben können, im Einvernehmen mit der ISPA vor. Anpassungen sind weiters im Einvernehmen mit der ISPA aufgrund eines Reviews möglich und für bestehende Vereinbarungen verbindlich. Weiters können sich Anpassungen aus den in Punkt 18 erwähnten Gründen ergeben. Der Inhalt dieses Angebotes gilt vorbehaltlich allfälliger Schreib- und Rechenfehler oder diesen gleich zu haltenden Unrichtigkeiten.

## 4 Angebotsgegenstand

Die TELEKOM AUSTRIA bietet einem ISP folgende Komponenten einer ADSL basierenden "Internetzugangslösung" für Endkunden an. Diese Internetzugangslösung gilt vorbehaltlich dem jeweiligen Netzausbau bzw. Netzbau der TELEKOM AUSTRIA.

### 4.1 Anbindung des ISP

Beinhaltet die ATM basierende Anbindung des ISP bis zu einem definierten Übergangspunkt zum Netz der TELEKOM AUSTRIA. Die ISP verpflichten sich, Sprachtelefonie einschließlich Voice over IP, letzteres soweit technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar über diese Internetzugangslösung nicht anzubieten. Weiters verpflichtet sich der ISP seine ATM Anbindung in einer Form zu dimensionieren, die keine „bottlenecks“ bei der ATM Anbindung entstehen lassen. Die Verantwortung der Dimensionierung liegt beim ISP.

Die genaue technische Beschreibung ist in Anlage 1 Technisches Handbuch definiert. Leistungen außerhalb des in der Anlage 1 definierten Leistungsumfanges bedürfen einer gesonderten Einzelvereinbarung.

### 4.2 Anbindung des Endkunden

Beinhaltet die Heranführung des Endkunden mittels ADSL - Technologie auf einem TELEKOM AUSTRIA Teilnehmeranschluss, der sowohl als herkömmlicher Telefonanschluss (POTS) als auch als ISDN Basisanschluss ausgestaltet sein kann, bis zum definierten Übergangspunkt. Die genaue technische Beschreibung ist in Anlage 1 Technisches Handbuch definiert. Die Leistungen im jeweiligen mit dem ISP vereinbarten Endkundenverrechnungsausmaß (vgl. 3 Varianten gem. Anlage 2, "Handbuch der Entgelte") werden dabei von TELEKOM AUSTRIA gegenüber dem Endkunden erbracht und verrechnet. Davon ausgenommen sind die Verrechnungsvarianten gemäß Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. In diesem Fall erbringt und verrechnet die TELEKOM AUSTRIA ausschließlich den Sprachtelefondienst gegenüber dem Endkunden. Die ADSL-Zugangsleistung und der Internet Access werden ausschließlich vom ISP dem Endkunden in Verrechnung gestellt. Hinsichtlich dieser Leistungen tritt somit ausschließlich der ISP gegenüber dem Endkunden auf.

Zur Unterstreichung der partnerschaftlichen Kooperation können TELEKOM AUSTRIA und der ISP im Rahmen von bilateralen Vereinbarungen die Anbringung werblicher Zusätze unter Verwendung der „Wort-Bild-Marke“ TELEKOM AUSTRIA (z.B. powered by "TELEKOM AUSTRIA") im Rahmen der Endkundenprodukteplatzierung einvernehmlich vereinbaren.

## 5 Beginn der Leistungsbereitstellung

Die Entgegennahme und Bearbeitung von Endkundenbestellungen erfolgt nach einem einvernehmlich vereinbarten Implementierungszeitraum für das jeweilige Produkt. Die Erfüllung der technischen Voraussetzungen (z.B. ATM-Anbindung) – insbesondere beim ISP- ist notwendig.

## **6 Technische Voraussetzungen beim ISP**

### **6.1 Technische Voraussetzungen**

Die technischen Voraussetzungen, die von Seite des ISP für die Implementierung der Leistungen aus diesem Angebot notwendig sind, sind in Anlage 1 (Technisches Handbuch) definiert.

### **6.2 Änderungen in den technischen Voraussetzungen**

Soweit technische Änderungen auf Seite des Anbieters auch eine Änderung der technischen Voraussetzungen beim ISP zur Folge haben, wird der Anbieter innerhalb eines angemessenen Zeitraumes, mindestens jedoch ein Monat vor einer Implementierung der neuen Spezifikation den ISP über die auf seiner Seite notwendigen Änderungen informieren. TELEKOM AUSTRIA wird Änderungen, die auch auf Seite des ISP Änderungen in den technischen Voraussetzungen bewirken, nur vornehmen, soweit sie dem „Stand der Technik“ bei dieser innovativen Technologie entsprechen. Die damit im Zusammenhang stehenden Informationsprozesse über geänderte technische Voraussetzungen sind in Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) geregelt.

## **7 Sonstige Bedingungen und Voraussetzungen**

Ausgenommen der in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1 festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2) gewährleisten die Angebotsadressaten, dass

A) der Endkunde über AGB, Bestellformulare etc. rechtsverbindlich auf die folgenden Beschränkungen / Zusätze hingewiesen wird:

aa) dass die Regelungen für die Endkundenprodukte insbesondere in bezug auf die Vertragsbeendigung (Einstellung der Leistung, Sperre, Kündigung, Auflösung) in zeitlicher Hinsicht mit den Regelungen der AGB der TELEKOM AUSTRIA übereinstimmen, um den Endkunden eine einheitliche, zeitlich abgestimmte Abwicklung des Gesamtvertragsverhältnisses zu ermöglichen; die zur Einhaltung dieser Verpflichtung durch den ISP in den Endkundenvertrag aufzunehmenden Vertragspunkte werden von der TELEKOM AUSTRIA gemeinsam mit der ISPA (Internet Service Provider Austria) festgelegt, und als Liste dem ISP zur Verfügung gestellt;

ab) dass TELEKOM AUSTRIA den sie betreffenden Teil ihrer Dienstleistungen unter den Bedingungen ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbringt und über die Telekom Rechnung an den Endkunden verrechnen wird;

ac) der Endkunde seine Zustimmung zur Übermittlung jener personenbezogenen Daten durch den ISP an die TELEKOM AUSTRIA und durch die TELEKOM AUSTRIA an den ISP erteilt, die für die Erbringung, Verrechnung oder Beendigung der Leistung gem. Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) notwendig sind.

B) TELEKOM AUSTRIA alle notwendigen Informationen zur Überprüfung der unter A)aa), A)ab), A)ac) angeführten Beschränkungen und Zusätze unaufgefordert erhält und diesbezügliche Rückfragen binnen 5 Werktagen beantwortet werden

C) TELEKOM AUSTRIA gegen Ansprüche Dritter, die sich aus einer Verletzung der Verpflichtungen gem. Pkt 7A)aa) 7A)ab) und 7A)ac) ergeben, schad-und klaglos gehalten wird.

## **8 Nebenleistungen**

Die ISP treffen vor der Inbetriebnahme angemessene Vorsorge, dass ausreichend ausgebildetes technisches Personal für die Schnittstellenfunktionen zum Anbieter vorhanden ist. Nähere Regelungen werden in Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) getroffen.

Die technische Unterstützung an den von der TELEKOM AUSTRIA zur Verfügung gestellten Infrastruktureinrichtungen darf aus betrieblichen Sicherheitsgründen nur von Mitarbeitern der TELEKOM AUSTRIA durchgeführt werden. Für die Unterstützung bei Installationsarbeiten am Übergangspunkt, die in die Verantwortung des ISP fallen würden, wird nach Aufwand verrechnet. Die aktuellen Stundensätze der TELEKOM AUSTRIA finden sich in Anlage 4.

## **9 Bestellung, Bereitstellung und Stornierung**

Die Bestellung und Bereitstellung der Leistungen gem. 4.1 sowie 4.2 des Angebotes bei bzw. durch TELEKOM AUSTRIA erfolgt gemäß dem in Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) vereinbarten Verfahren. Aufgrund der langfristigen Netzkapazitätsplanung werden Endkundenbestellungen nur für jene Anzahl an Endkunden innerhalb der in den Geschäftsbedingungen der TELEKOM AUSTRIA zugesagten Herstellungsfrist abgewickelt, die durch einen vom ISP abgegebenen Forecast gedeckt sind. Bei über diesen Forecast hinausgehenden Bestellungen wird sich TELEKOM AUSTRIA bemühen, diese so rasch als möglich durchzuführen. Die Durchführung der Bestellung und damit die Anbindung des Endkunden durch TELEKOM AUSTRIA erfolgt nach Maßgabe der technischen Machbarkeit und der Netzintegrität.

## **10 Qualitätssicherung, Entstörung und Endkundenbeschwerdemanagement**

Endkundenanfragen werden von einem vom ISP bereitgestellten First Level Support entgegengenommen. Die Schnittstelle für die Weiterleitung von Endkundenanfragen betreffend der Leistungen von TELEKOM AUSTRIA ist in Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) definiert. Aufgrund des in Anlage 3 (Betriebliches Handbuch) definierten Verfahrens werden auch Störungen bearbeitet.

## **11 Entgelte**

Die ISP verpflichten sich zur Zahlung der in Anlage 2 (Entgelte) festgelegten Entgelte. Der Abrechnungszeitraum sowie die Fälligkeit der Entgelte sind ebenfalls in Anlage 2 festgelegt.

## **12 Umsatzsteuer**

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

## **13 Verrechnung**

### **13.1 Verrechnung gegenüber dem Endkunden**

TELEKOM AUSTRIA verrechnet folgende Leistungen gegenüber dem Endkunden:

- Herstellung / Umstellung eines Endkundenanschlusses
- Sprachtelefondienste und damit im Zusammenhang stehende Leistungen ("Grundentgelt" und Verbindungsentgelte für Sprachtelefoniedienste der TELEKOM AUSTRIA)
- ADSL - Zugangsleistungen gemäß dem mit dem ISP vereinbarten Endkundenverrechnungsausmaß (gemäß Anlage 2 Entgelte), ausgenommen bei den in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2.).
- sonstige Entgelte, die sich aufgrund von Aufwänden aus dem laufenden Betrieb ergeben (z.B. Providerwechsel, Produktwechsel). Ausgenommen davon sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2.) wonach gegenüber dem Endkunden ausschließlich ein Providerwechsel verrechnet werden kann.

### **13.2 Verrechnung gegenüber dem ISP**

TELEKOM AUSTRIA verrechnet folgende Leistungen gegenüber dem ISP:

- Ersteinrichtung der ATM basierenden Anbindung des ISP bis zu einem definierten Übergangspunkt zum Netz der TELEKOM AUSTRIA
- Jenen Teil der ADSL Zugangsleistung den die TELEKOM AUSTRIA nicht dem Endkunden verrechnet
- Technische und administrative Ersteinrichtung eines ISP
- Sonstige Entgelte (gem. Anlage 2 "Entgelte")

#### **13.2.1 Sicherstellung von Forderungen gegenüber dem ISP**

TELEKOM AUSTRIA ist berechtigt, die Bereitstellung von Leistungen gegenüber dem ISP von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig zu machen. Die Sicherheitsleistung ist durch die Bürgschaftserklärung eines im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstituts (Bankgarantie) oder die Hinterlegung von Geld zu erbringen. Eine Sicherheitsleistung wird nicht erhoben, wenn die monatlichen Zahlungen für Entgelte der letzten 6 Monate jeweils den zu sichernden Betrag überschreiten und der ISP in diesem Zeitraum seiner Zahlungspflicht rechtzeitig nachgekommen ist und kein besonderes Kreditrisiko für die TELEKOM AUSTRIA besteht. Die TELEKOM AUSTRIA wird die Sicherheitsleistung unverzüglich nach Erfüllung der zu sichernden Leistung zurückerstatten.

### 13.2.2 Erneuerung der Sicherstellungsleistung gegenüber dem ISP

Kommt der ISP seiner Zahlungspflicht an die TELEKOM AUSTRIA nicht nach und musste deshalb die Sicherstellungsleistung von TELEKOM AUSTRIA in Anspruch genommen werden, so ist der ISP verpflichtet, eine neuerliche Sicherheitsleistung binnen 15 Kalendertagen wieder im festgelegten Rahmen zur Verfügung zu stellen. Wurde durch Zahlungsverzug die Sicherstellungsleistung bereits in Anspruch genommen, so erhöht sich die Sicherheitsleistung nach folgendem Algorithmus:

Anzahl der aufeinanderfolgenden Inanspruchnahmen	Erhöhung der Sicherheitsleistung um den Faktor
1	-
2	2
3	3
4	5
5	7
6	12

Der ISP ist nach einer schriftlichen Aufforderung durch TELEKOM AUSTRIA verpflichtet, das Ausmaß der Sicherheitsleistung binnen 15 Kalendertagen entsprechend obiger Tabelle zu erhöhen.

### 13.2.3 Höhe der Sicherheitsleistung

Die Höhe der Sicherheitsleistung richtet sich nach den bisherigen Leistungen im Zusammenhang mit diesem Angebot, die von TELEKOM AUSTRIA dem ISP bisher in Rechnung gestellt wurden. Als Betrachtungszeitraum werden dafür jeweils die abgelaufenen 4 Rechnungsmonate herangezogen. TELEKOM AUSTRIA ermittelt die Rechnungsbeträge für diesen Zeitraum; der ISP hat den so ermittelten Betrag in einfacher Höhe als Sicherheitsleistung nach Punkt 13.2.1 zu erbringen. Wurden noch keine derartigen Leistungen durch die TELEKOM AUSTRIA für den ISP erbracht, so wird die Höhe der Sicherheitsleistung anhand der zukünftig zu erwartenden Rechnungsbeträge einvernehmlich festgelegt.

Die Aufforderung zur Erbringung dieser Sicherheitsleistung wird dem ISP schriftlich übermittelt. Der ISP wird diese binnen 30 Tagen bringen und TELEKOM AUSTRIA davon schriftlich verständigen.

## **14 Einstellung der angebotenen Leistungen gegenüber dem ISP**

### **14.1 Wegen Zahlungsverzug**

Kommt ein ISP mit einem fälligen Entgeltteil in Verzug, der erheblich ist ( 30 % eines fälligen Entgeltes, jedenfalls aber zumindest ATS 30.000,- (EURO 2180,18) exkl. USt), so kann der Anbieter Leistungen aus diesem Angebot verweigern, insbesondere die Zugänge zum Übergangspunkt des ISP (Technisches Handbuch) unterbrechen (Sperrung). Der beabsichtigten Sperrung hat eine schriftliche Mahnung durch einen eingeschriebenen Brief samt 14-tägiger Nachfristsetzung unter Androhung der beabsichtigten Sperrung voranzugehen.

### **14.2 Aus anderen Gründen**

Zur Sicherung der Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsnetze ist der Anbieter nach sorgfältiger Abwägung der Umstände, Auswirkungen und Konsequenzen berechtigt, als letztes zur Verfügung stehendes Mittel eine Einstellung der Leistung (Sperrung des Übergangspunktes) vorzunehmen. Der betroffene ISP wird darüber unverzüglich, nach Möglichkeit vor der Durchführung solcher Maßnahmen informiert.

Auch im Fall der missbräuchlichen Verwendung von Internetzugangslösungen durch den ISP bzw. dessen Angestellten und Erfüllungsgehilfen ist der Anbieter in letzter Konsequenz ebenfalls zur Einstellung der Leistung (Sperrung bzw. Unterbrechung des Übergangspunktes zum ISP) berechtigt. Die Umstände dazu sind jedoch vor dieser Maßnahme eingehend zu erörtern. Die Unterbrechung selbst wird der Anbieter vorher schriftlich bekanntgeben. Als Fall einer missbräuchlichen Verwendung gilt beispielsweise das Anbieten von Voice-over-IP Leistungen durch den ISP über die vertragsgegenständlichen Internetzugangslösungen und gleichartig schweren Vertragsverletzungen.

### **14.3 Wiederaufnahme der Leistung**

Der Anbieter wird die Leistung unverzüglich wieder bereitstellen, sobald die Gründe für die Einstellung entfallen sind und die Kosten der Einstellung sowie der Wiederaufnahme der Leistung vom betroffenen ISP beglichen worden sind. Die Kosten der Einstellung und Wiederaufnahme der Leistung sind vom ISP zu tragen, wenn der Grund der Einstellung von ihm zu vertreten war.

## **15 Einstellung der Leistungen gegenüber dem Endkunden (Sperrung)**

### **15.1 Einstellung der Leistungen gegenüber dem Endkunden durch TELEKOM AUSTRIA**

Soweit TELEKOM AUSTRIA die Telefondienste gegenüber dem Endkunden aufgrund der in den AGB der TELEKOM AUSTRIA genannten Gründen einzustellen beabsichtigt, wird der ISP über diese Maßnahme - soweit dies seinen Leistungsteil betrifft - informiert und wartet die TELEKOM AUSTRIA maximal 3 Arbeitstage auf ein Feedback seitens des ISP (vgl. Verfahren gem Pkt. 5.1., Anlage 2 dieses Vertrages) , um ihm seinerseits die Möglichkeit zu geben, die durch den Wegfall der "Telefondienste" gegebenenfalls notwendigen Maßnahmen (z.B. verrechnungstechnischer Natur) treffen zu können. Analoges gilt, wenn die Sperrung wieder aufgehoben wurde (vgl. auch Punkt 7 A)aa) "AGB Parallelregelung").



## **15.2 Einstellung der Leistungen gegenüber dem Endkunden durch den ISP**

Soweit der ISP seine Leistungen gegenüber dem Endkunden einstellt, wird der ISP die TELEKOM AUSTRIA über diese Maßnahme informieren, damit diese die gegebenenfalls notwendigen Maßnahmen (insbesondere verrechnungstechnischer Natur) treffen kann. Das vertragliche Verhältnis des Endkunden zur TELEKOM AUSTRIA (Endkundenanschluss und Sprachtelefondienste) bleibt jedoch – sofern nicht zwischen TELEKOM AUSTRIA und dem Endkunden anders lautende Vereinbarungen bestehen - unberührt. Das auf Grund des Einzelvertrages mit dem Endkunden zwischen Telekom AUSTRIA und dem ISP bestehende Schuldverhältnis (ADSL Zugangsleistungen) endet zugleich mit der Einstellung der Leistungen gegenüber dem Endkunden durch den ISP. Der vorliegende Rahmenvertrag bleibt in allen Fällen der Einstellung der Leistungen unberührt.

## **16 Haftung**

### **16.1 Allgemeine Haftung**

TELEKOM AUSTRIA und der ISP haften einander nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verlorene Daten und sonstige Folgeschäden begrenzt auf einen Betrag von maximal ATS 200,000,-- (EURO 14.534,57) exkl. Ust pro schädigendem Ereignis, jedoch maximal ATS 1.,000.000,-- (EURO 72.672,83) exkl. Ust pro Jahr der Schadensverursachung.

### **16.2 Sonstige Haftungsfälle**

Für sonstige Haftungsfälle (Personenschäden, Verletzung von geistigem Eigentum, etc.) richtet sich die Haftung sowohl von TELEKOM AUSTRIA als auch die des ISP nach dem Gesetz. Beide 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, Naturereignisse, Krieg, Aufruhr, Arbeitskampf und dergleichen.

## **17 Streitbeilegung**

Angebotsadressat und Anbieter benennen Ansprechpartner aus ihren Unternehmen. Die Abstimmung und Klärung von Fragen und Problemen im Rahmen der angebotenen Internetzugangslösungen erfolgt zunächst durch die benannten Ansprechpartnern. Fragen und Probleme, die durch die Ansprechpartner nicht binnen zehn Werktagen gelöst werden können, oder die ihre Entscheidungskompetenzen übersteigen, insbesondere solche, die wesentliche Verpflichtungen dieses Vertrages betreffen, werden von den Ansprechpartner schriftlich in Form eines Problembereichs an die jeweils zuständigen Vorstandsmitglieder oder Geschäftsführer weitergeleitet. Sollten diese daraufhin binnen weiterer zehn Werktage zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen, steht es sowohl den Anbietern als auch den Angebotsadressaten frei, ein Schlichtungsverfahren gem. Punkt 27 einzuleiten.

## **18 Angebotsannahme, Vertragsdauer, Kündigung, Vertragsanpassung bei Entscheidungen der Regulierungsbehörde oder der ordentlichen Gerichte**

### **18.1 Angebotsannahme – Vertrag**

Der ISP kann die in diesem Angebot beschriebenen Leistungen durch eine schriftliche, firmenmäßig gefertigte und eingeschrieben an TELEKOM AUSTRIA versandte Annahmeerklärung samt Bestellformular annehmen. Das Angebot gilt unbefristet bis zur Wirksamkeit eines etwaigen Widerrufs des Angebotes. Ein Widerruf durch den Anbieter wird 2 Wochen nach Kundmachung wirksam. Mit Übermittlung einer firmenmäßig gezeichneten Auftragsbestätigung durch TELEKOM AUSTRIA kommt ein Vertrag über dieses Angebot und die in der Auftragsbestätigung angeführten Leistungen zustande. Soweit etwas in diesem Angebot und seinen Anlagen nicht geregelt ist, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TELEKOM AUSTRIA in der derzeit geltenden Fassung.

### **18.2 Vertragsdauer**

Dieser Vertrag gilt sodann als auf unbefristete Zeit abgeschlossen.  
Der Vertrag endet jedoch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, automatisch, wenn die unter Pkt. 2 erwähnten Voraussetzungen (ISP Eigenschaft) wegfällt.

### **18.3 Ordentliche und außerordentliche Kündigung**

#### **18.3.1 Ordentliche Kündigung**

Der auf Grundlage von diesem Angebot und der korrespondierenden Annahme abgeschlossene Vertrag kann von jedem Vertragspartner jeweils zum 30. Juni oder 31. Dezember eines Jahres unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist mittels eingeschriebenem Brief gekündigt werden.

#### **18.3.2 Außerordentliche Kündigung**

Anbieter und Angebotsadressat sind jedoch berechtigt, den Vertrag mit Ablauf eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist mit eingeschriebenem Brief zu kündigen, wenn

- dem Kündigenden eine weitere Erbringung der Leistungen aus technischen oder betrieblichen Gründen, die er nicht selbst verursacht hat und nicht ein Fall höherer Gewalt gemäß Pkt. 18.3.3. ist, unzumutbar ist;
- der ISP oder TELEKOM AUSTRIA mit Zahlungsverpflichtungen trotz Fälligkeit und zweimaliger fruchtloser schriftlicher Nachfristsetzung im Verzug ist; TELEKOM AUSTRIA verzichtet auf das Recht einer außerordentlichen Kündigung gegenüber dem im Zahlungsverzug befindlichen ISP, soweit der ISP auf Verlangen der TELEKOM AUSTRIA eine Sicherheitsleistung im Sinne von Punkt 13.2.1. dieses Angebotes erlegt hat;
- der Angebotsadressat / Anbieter die Verpflichtungen aus diesem Angebot schwerwiegend verletzt, sodass die Fortsetzung für den jeweils anderen unzumutbar wird und die Vertragsverletzung und deren Folgen unbegründet nicht binnen 30 Tagen nach Aufforderung durch eingeschriebenen Brief des Verletzten beseitigt hat;

- über das Vermögen des Angebotsadressaten/Anbieters ein Konkurs- oder Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckender Masse abgelehnt wird.

### **18.3.3 Kündigung aufgrund höherer Gewalt**

Ist absehbar oder mit hoher Wahrscheinlichkeit absehbar, dass die Leistung in Fällen höherer Gewalt über einen Zeitraum von mehr als einem Monat nicht erbracht werden kann, steht es dem Angebotsadressaten frei, die Vereinbarung zu den in Punkt 18.3. genannten Fristen zu lösen.

### **18.3.4 Fristbeginn**

Die Berechnung des Fristbeginns richtet sich bei Kündigungen jeglicher Art jeweils nach dem Datum des Poststempels; die Aufgabe muss im Inland erfolgen.

### **18.4 Vertragsanpassung bei Entscheidungen der Regulierungsbehörde oder der Gerichte**

Liegt eine rechtskräftige Entscheidung einer Regulierungsbehörde oder eines Gerichtes (inkl. Entscheidungen betreffend Maßnahmen die zur Sicherung von Ansprüchen dienen) vor, deren Rechtskraft direkte oder indirekte Auswirkungen auf dieses Angebot oder Teile des selben hat, so kann der Anbieter unter Beachtung einer 2 – monatigen Vorlaufzeit eine entsprechende Anpassung des Angebotes oder Teile desselben vornehmen und zwar mit gleichem Wirksamkeitszeitpunkt, der auch in der betreffenden Entscheidung vorgesehen ist. Die Vorlaufzeit entfällt oder verkürzt sich, soweit der Zeitraum der angeordneten Umsetzung kürzer ist. Wird die ursprüngliche Entscheidung der Regulierungsbehörde oder des Gerichtes durch eine übergeordnete Instanz oder einen Gerichtshof des öffentlichen Rechts aufgehoben, so wird die Anpassung ebenfalls rückwirkend beseitigt.

### **18.5 Anpassung an günstigere Bedingungen für Dritte**

Die vorstehende Regelung des Punktes 18.4 ist sinngemäß für den Fall anzuwenden, dass TELEKOM AUSTRIA mit einem dritten ISP Bedingungen vertraglich vereinbart oder praktiziert, welche für den Dritt-ISP günstiger sind, als die in diesem Vertrag für ISP festgelegten Bedingungen und dass solche günstigeren Bedingungen wegen des Grundsatzes der Nichtdiskriminierung auch für ISP zu gelten haben.

### **19 Sonstige Regelungen bei Beendigung eines Vertrages, der basierend auf diesem Angebot abgeschlossen wurde**

Sollte der Vertrag zwischen Anbieter und Angebotsadressaten aus welchen Gründen auch immer enden, so werden sich Anbieter und Angebotsadressat im Sinner einer partnerschaftlichen Kooperation bemühen, negative Auswirkungen aus der Beendigung der Vereinbarung für den Endkunden gegebenenfalls unter Einleitung des in Punkt 27 vorgesehenen Schlichtungsverfahrens möglichst hintanzuhalten.

## **20 Geheimhaltung**

### **20.1 Umfang**

Anbieter und ISP verpflichten sich, alle Tatsachen, Informationen und Daten, die den jeweils anderen betreffen und für diesen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse darstellen und die ihm wegen des Abschlusses oder der Durchführung des gegenständlichen Angebotes bekannt wurden, als vertraulich und geheim zu behandeln.

Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Tatsachen, Informationen und Daten, die von der Regulierungsbehörde aufgrund der jeweils geltenden Rechtslage veröffentlicht wurden oder ohne Zutun und Verschulden von Anbieter bzw. Angebotsadressaten sonst öffentlich zugänglich oder bekannt sind. Keine Vertraulichkeitsverpflichtung besteht gegenüber der Regulierungsbehörde, doch sind geheimhaltungspflichtige Umstände als solche zu kennzeichnen.

### **20.2 Dauer**

Die Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für 10 Kalenderjahre weiter. Sie endet jedoch, wenn und soweit der Geheimhaltung unterliegende Tatsachen, Informationen oder Daten ohne Zutun des Geheimhaltungsverpflichteten allgemein bekannt wurden oder der Geheimhaltungsberechtigte Tatsachen, Informationen oder Daten selbst nicht mehr vertraulich behandelt.

### **20.3 Entbindung**

Eine Entbindung von der Geheimhaltungsverpflichtung durch den jeweils anderen ist nur in Schriftform möglich.

### **20.4 Verwertungsverbot**

Jede Verwertung von Informationen, Tatsachen und Daten oder deren Weitergabe zu anderen Zwecken als der Erfüllung von Pflichten oder Ausübung von Rechten aus diesem Angebot sind verboten.

### **20.5 Keine Rechte an den Informationen**

Weder Anbieter noch Angebotsadressat sind berechtigt, allein aus der Kenntnis der Informationen und Daten des anderen Rechte an diesen Informationen und Daten abzuleiten.

### **20.6 Erforderliche Maßnahmen**

Anbieter und Angebotsadressat haben alle geeigneten Vorkehrungen zum Schutz und zur gesicherten Verwahrung aller Daten und Informationen i.S. des Umfanges der Geheimhaltung, sowie auch hinsichtlich der ihnen im Zusammenhang mit der Erfüllung und Abwicklung der aus diesem Angebot bekanntgewordenen Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen zu treffen.

Anbieter und Angebotsadressat haben befasste Mitarbeiter in geeigneter und nachweislicher Form zur Geheimhaltung zu verpflichten und diese auch auf die sich aus den datenschutzrechtlichen Bestimmungen ergebenden Pflichten aufmerksam zu machen.

Anbieter und Angebotsadressat versichern einander, sich für den Fall, dass sie sich in vereinbarungskonformer Weise zur Erbringung einer vertraglichen Leistung Dritter bedienen, die Geheimhaltungspflicht auch diesen zu überbinden.

## **20.7 Konventionalstrafe**

Soweit Anbieter oder Angebotsadressat erwiesenermaßen eine Geheimhaltungspflicht verletzen, sind sie verpflichtet, unabhängig von der Geltendmachung einer darüber hinausgehenden Schadenersatzforderung durch den Verletzten, eine Konventionalstrafe von ATS 500.000,- (EURO 36.336,42) exkl. USt je Verletzungshandlung binnen Monatsfrist nach Aufforderung durch den jeweils anderen an diesen zu bezahlen.

## **20.8 Weitergabe von vertraulichen Informationen an Behörden und Gerichte**

Verpflichtungen zur Offenlegung bzw. Auskunftserteilung aufgrund gesetzlicher Vorschriften gegenüber Gerichten oder Verwaltungsbehörden werden hiervon nicht berührt. Jede derartige Weitergabe ist dem jeweils anderen unverzüglich anzuzeigen.

## **21 Gewerbliche Schutzrechte – Geistiges Eigentum**

### **21.1 Altschutzrechte**

Dieses Angebot und ein gegebenenfalls auf dessen Grundlage basierender Vertrag lassen die rechtliche Situation hinsichtlich der gewerblichen Schutzrechte und dem geistigen Eigentum von Anbieter und Angebotsadressat – wie sie zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung bestehen – unberührt.

### **21.2 Neuschutzrechte**

Sind an Erfindungen Dienstnehmer beider beteiligt (Gemeinschaftserfindungen), so stehen die Rechte an diesen Erfindungen - soweit diese den Gegenstand dieses Angebotes betreffen und während der Vertragsdauer erfolgten - samt den bereits angemeldeten oder erteilten Schutzrechten Anbieter und Angebotsadressaten gemeinschaftlich zu; Andernfalls demjenigen allein, dessen Dienstnehmer der Erfinder ist (Einzelerfindungen).

## **22 Änderungen von Verträgen, die auf diesem Angebot basieren**

Sämtliche Änderungen und Ergänzungen von Verträgen, die auf diesem Angebot basieren, bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform und der Unterfertigung durch TELEKOM AUSTRIA und dem ISP; dies gilt auch für ein Abgehen vom Erfordernis der Schriftform. Auch ein Verzicht auf vertragliche Rechte kann nur schriftlich erfolgen.

## **23 Anzeigepflichten, Zugang von Erklärungen**

ISP und TELEKOM AUSTRIA werden einander über die Änderungen ihrer Firmen-wortlaute, sowie jede Änderung ihrer Anschrift (Sitzverlegung), der Zahlstelle, Änderung ihrer Rechtsform, ihrer Firmenbuchnummer oder sonstiger - für dieses Angebot wesentlicher -

Tatsachen sofort - spätestens jedoch innerhalb eines Monats ab der Änderung, schriftlich informieren.

Gibt ein ISP oder der Anbieter eine Änderung seiner Anschrift nicht bekannt und geht ihm deshalb an die von ihm zuletzt bekanntgegebene Anschrift gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen nicht zu, so gelten die Erklärungen trotzdem als zugegangen. Rechnungen und Mahnungen des Anbieters oder Angebotsadressaten gelten unter den gleichen Voraussetzungen als zugegangen, als wären sie an die vom jeweils anderen zuletzt bekanntgegebene Zahlstelle gesandt worden.

## **24 Aufrechnung**

Gegen Ansprüche des Anbieters/ Angebotsadressaten kann der jeweils andere nur mit Ansprüchen aus diesem Angebot sowie mit (außer) gerichtlich festgestellten oder vom jeweils anderen anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Eine darüber hinausgehende Aufrechnung kann nur gegen gesonderte Vereinbarung erfolgen.

## **25 Vertragskosten**

Die Kosten der Errichtung der auf Basis dieses Angebotes geschlossenen Verträge und der hierfür erforderlichen anwaltlichen Vertretung trägt jeder für sich. Anfallende Gebühren, Steuern und Abgaben trägt der Angebotsadressat.

Eine allenfalls erforderliche Vergebührung nach dem österreichischem Gebührengesetz wird vom Angebotsadressaten dem zuständigen Finanzamt angezeigt.

## **26 Teilnichtigkeit**

Sollten einzelne Bestimmungen der auf Basis dieses Angebotes geschlossenen Verträge unwirksam sein bzw. werden oder undurchführbar sein bzw. werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der restlichen Teile einer solchen Bestimmung oder der übrigen Bestimmungen der auf Basis dieses Angebotes errichteten Verträge. Unwirksame oder undurchführbare Bestimmungen werden einvernehmlich durch wirksame oder durchführbare Bestimmungen ersetzt, die in ihrem technischen und wirtschaftlichen Gehalt den unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen möglichst nahe kommen.

Analoges gilt schließlich auch für den Fall, dass einzelne Bestimmungen von Verträgen, die auf diesem Angebot basieren durch rechtskräftige Entscheidungen einer Regulierungsbehörde, die vor den Gerichtshöfen des öffentlichen Rechts nicht mehr anfechtbar sind, oder durch rechtskräftige Entscheidungen ordentlicher Gerichte für ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar befunden werden. Diesfalls werden Anbieter und Angebotsadressat diese Bestimmung einvernehmlich binnen ange-messener Frist ersetzen, soweit diese nicht durch rechtskräftige Entscheidung, Verordnung oder Gesetz näher bestimmt ist.

## **27 Anzuwendendes Recht, Schlichtungsverfahren**

### **27.1 Schlichtungsverfahren**

Angebotsadressat und Anbieter vereinbaren, alle Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung einschließlich von Streitigkeiten über deren Abschluss, Rechtswirksamkeit, Änderung oder Beendigung sowie unabhängig davon, ob es sich um technische, wirtschaftliche oder

rechtliche Probleme handelt, einem für beide Seiten verpflichtenden vorprozessualen Schlichtungsverfahren zu unterwerfen.

Sollte eine Beilegung von Streitigkeiten der vorangeführten Art durch den Vorstandsvorsitzenden der TELEKOM AUSTRIA und dem Vorsitzenden der Geschäftsführung des Angebotsadressaten nicht binnen 14 Tagen auf informellem und kurzem Wege möglich sein, gilt folgendes als bindend vereinbart:

Das Schlichtungsverfahren wird durch ein förmliches eingeschriebenes Schreiben an den jeweils anderen eingeleitet, das eine vollständige Darlegung des Problemsachverhalts unter umfassender Angabe der durch die Partei eingenommenen tatsächlichen sowie rechtlichen Position sowie eine abschließende Darlegung des Begehrens zu enthalten hat. Dem Schreiben sind alle bezughabenden Beweis- und/oder Bescheinigungsurkunden anzuschließen. Auch sind alle Auskunftspersonen und sonstige Beweis- und/oder Bescheinigungsmittel genau anzuführen. Gleichzeitig ist eine Person als Schlichtungsverantwortlicher zu benennen, die im gegenständlichen Streitfall vertretungsbefugt ist und zur Abgabe sowie zum Empfang sämtlicher Erklärungen ermächtigt und bevollmächtigt ist.

Innerhalb von fünf Tagen nach Empfang dieses Schreibens hat der jeweils andere gleichfalls einen Schlichtungsverantwortlichen zu benennen. Wird innerhalb dieser Frist kein Schlichtungsverantwortlicher benannt, gilt das Schlichtungsverfahren als abgebrochen und es steht jedem frei, mit seinen Ansprüchen den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

Innerhalb einer Woche nach Benennung des zweiten Schlichtungsverantwortlichen haben die Schlichtungsverantwortlichen im Vollmachtsnamen der Vertretenen einvernehmlich das Verfahren festzulegen, in dem der gegenständliche Streitfall zu lösen ist. Sollte es aufgrund der besonderen Komplexität des Streitfalles erforderlich sein, können die Schlichtungsverantwortlichen einvernehmlich eine Verlängerung dieser Frist um eine weitere Woche vereinbaren. Kann innerhalb dieser Frist von somit höchstens 14 Tagen nach Bestellung des zweiten Schlichtungsverantwortlichen keine Einigung erzielt werden, gilt das Schlichtungsverfahren als abgebrochen und es steht jedem frei, mit seinen Ansprüchen den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

Die Festlegung des Verfahrens für den gegenständlichen Streitfall durch die Schlichtungsverantwortlichen hat zumindest folgende Punkte zu umfassen:

- a) Die durch Anbieter und Angebotsadressat gemeinsam und/oder durch jeden einzeln zur Entscheidung des jeweiligen Streitfalles namhaft gemachten Mitglieder des Schlichtungskomitees.
- b) Den spätesten Zeitpunkt zu dem das Schlichtungskomitee den jeweiligen Streitfall entschieden haben muss.
- c) Eine genaue Regelung der Tragung der Kosten des jeweiligen Streitfalles, insbesondere des Aufwandsatzes der Mitglieder des Schlichtungskomitees.

Kann bis zum Zeitpunkt gemäß b) keine Entscheidung durch das Schlichtungskomitee erzielt werden, so gilt das Schlichtungsverfahren als abgebrochen und es steht jedem frei, mit seinen Ansprüchen den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

Anbieter und Angebotsadressat vereinbaren für den Fall der Verletzung dieser Bestimmung insbesondere für die Fälle der Anrufung eines Gerichtes vor der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in der hier geregelten Weise, vor Abbruch des Verfahrens unter dieser Bestimmung oder nach erfolgter Entscheidung durch das Schlichtungskomitee, oder für den Fall der nicht rechtzeitigen oder vollständigen Erfüllung der Entscheidung durch das Schlichtungskomitee einschließlich einer Verletzung der durch die Schlichtungsverantwortlichen festgelegten Kosten-tragungsregelung eine Vertragsstrafe in Höhe von ATS 500.000,-- (EURO 36.336,42) exkl. USt. Das Verfahren ist in Wien durchzuführen.

## **27.2 Anzuwendendes Recht**

Die Rechtswirksamkeit, Auslegung und Erfüllung der auf Basis dieses Angebotes geschlossenen Verträge unterliegt österreichischem Recht.

Für Streitigkeiten der auf Basis dieses Angebotes geschlossenen Verträge, hinsichtlich derer es zu keiner außergerichtlichen Beilegung durch das in Punkt 27.1 geregelte Schlichtungsverfahren kommt, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes in Wien vereinbart.

## **27.3 Rechtsnachfolge**

Alle Rechte und Pflichten der auf Basis dieses Angebotes abgeschlossenen Verträge gehen auf etwaige Gesamtrechtsnachfolger über.

Keine Partei ist berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei diesen Vertrag oder die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Dritten abzutreten.

Allerdings sind Abtretungen von Rechten und Pflichten sowie deren gesamthafte Überbindung und Übertragung an Konzerngesellschaften im Sinne des § 15 AktG und des § 115 GmbHG von beiden Parteien, insbesondere an österreichische Gesellschaften von beherrschten Unternehmensgruppen, auch ohne schriftliche Zustimmung möglich.

Abtretungen sind der jeweils anderen Vertragspartei unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

Sofern in diesem Vertrag nicht anders geregelt, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TELEKOM AUSTRIA in der jeweils geltenden Fassung.

## **27.4 Angebotsanhänge**

Alle Anlagen gelten als integrierte Bestandteile dieses Angebotes.

Anlage 1 Technisches Handbuch

Anlage 2 Entgelte

Anlage 3 Betriebliches Handbuch

Anlage 4 Verrechnungssätze



## **Anlage1**

# **Technisches Handbuch**

## 1. Anschaltung an einem Übergangspunkt

Die TELEKOM AUSTRIA definiert Übergangspunkte, an die sich der ISP anschalten kann. Die Anschaltung erfolgt auf ATM – Basis. ATM-STM1 gilt als technische Schnittstelle bei einer Anschaltung auf ATM Basis definiert. Andere Schnittstellen können auf Anfrage und gegen gesonderte Verrechnung hergestellt werden.

Die Übergangspunkte sind in Pkt. 5 taxativ angegeben und haben ein geographisch eindeutig definiertes Einzugsgebiet.

Der ISP kann einen, einige oder alle Übergangspunkte verwenden.

## 2. Service Description

- **Serviceart 512 / 64**

Das Service umfaßt den ADSL – Zugang von einem Endkunden der TELEKOM AUSTRIA mit einem Fernsprechanchluss oder mit einem ISDN - Basisanschluss in den ADSL-Ausbaugebieten der TELEKOM AUSTRIA zu einem Übergangspunkt als komplettes Internet Zubringer Service, welches mit einer Datenübertragungskapazität von max. 512 kbit/s downstream und max. 64 kbit/s upstream nur für die Anwendung im Internetbereich zu verwenden ist. Dieses Service garantiert keine Mindestübertragungskapazität. TELEKOM AUSTRIA ist bei der Planung und dem Design der eigenen Produkte sowohl bei der "regionalen Variante" als auch bei der "österreichweiten Variante" von einem durchschnittlichen statistischen Overbooking Faktor von 1:30 für up- und downstream ausgegangen. Dieser Planwert liegt auch dem angebotsgegenständlichen Service zugrunde. ADSL mit Selbstinstallation und USB (ADSL SI) gibt es nur für die Serviceart 512/64 und mit POTS (ohne Durchwahl/Zählübertragung) – ein Produktwechsel ist somit nicht möglich.

- **Serviceart 512/256**

Das Service umfasst den ADSL – Zugang von einem Endkunden der TELEKOM AUSTRIA mit einem Fernsprechanschluss oder mit einem ISDN - Basisanschluss in den ADSL-Ausbaugebieten der TELEKOM AUSTRIA zu einem Übergangspunkt als komplettes Internet Zubringer Service, welches mit einer Datenübertragungskapazität von max. 512 kbit/s downstream und max. 256 kbit/s upstream nur für die Anwendung im Internetbereich zu verwenden ist. Dieses Service garantiert keine Mindestübertragungskapazität. TELEKOM AUSTRIA ist bei der Planung und dem Design der eigenen Produkte bei der "österreichweiten Variante" von einem durchschnittlichen statistischen Overbooking-Faktor von 1:30, bei der "regionalen Variante" bei downstream von 1:10 und bei upstream von 1:5 ausgegangen. Dieser Planwert liegt auch dem angebotsgegenständlichen Service zugrunde.

- **Serviceart 256/ 256**

Das Service umfaßt den ADSL – Zugang von einem Endkunden der TELEKOM AUSTRIA mit einem Fernsprechanchluss oder mit einem ISDN - Basisanschluss in den ADSL-Ausbaugebieten der TELEKOM AUSTRIA zu einem Übergangspunkt als komplettes Internet Zubringer Service, welches mit einer Datenübertragungskapazität von max. 256 kbit/s downstream und max. 256 kbit/s upstream nur für die Anwendung im Internetbereich zu verwenden ist. Dieses Service garantiert keine Mindestübertragungs-kapazität. TELEKOM AUSTRIA ist bei der Planung und dem Design der eigenen Produkte bei der "österreichweiten Variante" von einem durchschnittlichen statistischen Overbooking-Faktor von 1:30, bei der "regionalen Variante" bei up- und donwnstream von 1:5 ausgegangen. Dieser Planwert liegt auch dem angebotsgegenständlichen Service zugrunde.

### **3. Funktionalitäten beim Endkunden**

Seitens der TELEKOM AUSTRIA werden für die Servicearten 512/64, 512/256, 256/256 folgende technische Einrichtungen - soweit nicht bereits erfolgt - beim Endkunden bereitgestellt:

Fernsprech – oder ISDN – Basisanschluss (je nach Bestellung)

ADSL Splitter passend zur Anschlussart

ADSL Modem passend zur Anschlussart

Interface 10BaseT

USB (Universal Serial Bus) für die Serviceart 512/64 mit POTS im Zuge der Selbstinstallation (ADSL SI)

Seitens des Endkunden ist für die Servicearten 512/64, 512/256, 256/256 folgendes bereitzustellen (soweit erforderlich, wird näheres in den Geschäftsbedingungen der TELEKOM AUSTRIA angegeben):

Endgerät mit:

Ethernet Schnittstelle (10BaseT) mit RJ45 Connector

USB für die Serviceart 512/64 mit POTS im Zuge der Selbstinstallation (ADSL SI) und USB unterstützendem Betriebssystem

TCP/IP Protocol-Stack

PPTP Client (PPTP zwischen PC und ADSL Modem, PPPoA zwischen ADSL Modem und Broadband Access Server - BRAS)

Grundsätzlich können vom Endkunden all jene Endgeräte verwendet werden, die RFC 2637, RFC 768, RFC 793, RFC 791, RFC 1661 genügen. Die Auswahl des ISP erfolgt mit Layer 2 Service Selection. Dabei wird die im Network Layer (Layer 2) transparent übertragene Information (username@serviceprovider.at) seitens TELEKOM AUSTRIA nach „@serviceprovider.at“ für die Verzweigung ausgewertet und zum Aufbau der L2TP Tunnelverbindung zum ISP verwendet.

### **4. Funktionalitäten beim Endkunden**

Dieses Service beinhaltet alle technischen Komponenten eines Internet Zubringer Services in einem Virtual Path (VP), der pro DSLAM von allen ISP für den Zugangsservice benutzt wird. Die Verkehrsübergabe erfolgt an mehreren definierten L2TP Tunnel Endpunkten (nach RFC 2661), die mit den Übergabepunkten verbunden sind. Die Anschaltung an diese Übergabepunkte erfolgt über ATM (nach RFC 2225 - Classical IP and ARP over ATM).

## 5. Standorte der Übergangspunkte

Einzugsgebiet	Standorte	Adressen
Wien	Wien	Arsenal Wien, Objekt 24, , 1030 Wien
Burgenland	Eisenstadt	Semmelweißgasse 9, 7000 Eisenstadt
Niederösterreich	St.Pölten	Linzerstr. 54, 3100 St. Pölten
Steiermark	Graz	Marburger-Kai 43-45, Verstärkeramt 1, 8010 Graz
Oberösterreich	Linz	Fadingerstraße 6, 4020 Linz
Salzburg	Salzburg	Alpenstr. 5, 5020 Salzburg
Kärnten	Klagenfurt	Josef Micklgasse 2, 9020 Klagenfurt
Tirol	Innsbruck	Andreas Hofer Straße 26a, 6020 Innsbruck
Vorarlberg	Feldkirch	Mutterstraße 44, 6800 Feldkirch

Die dazugehörigen Einzugsgebiete werden im Zuge des Netzausbaus festgelegt und bleiben im wesentlichen im gleichen Bundesland des Übergangspunktes.

## 6. Netzabschlüsse (Network Terminations) beim Endkunden:

Optional werden derzeit, solange der Vorrat reicht und die entsprechenden Network Terminations als Regelwaren in Regelprodukten von der TELEKOM AUSTRIA eingesetzt werden, folgende Network Terminations alternativ zu Alcatel Speed Touch Home (POTS und ISDN) angeboten. Sämtliche Änderungen bzw. Migrationen, insbesondere hinsichtlich Produkt, Preis, Kennwerten, Hard- und Software sowie Lieferanten bleiben der TELEKOM AUSTRIA vorbehalten.

6.1 Optional wird für die Servicearten gemäß Punkt 2 mit POTS ohne Selbstinstallation (Installation nur durch TELEKOM AUSTRIA) die Network Termination Cisco 827 Router für POTS gegen Aufpreis (siehe Anlage 2) angeboten. Die Herstellung des Cisco-Routers wird mit selbem Leistungsumfang wie die Herstellung eines ADSL Speed Alpha durchgeführt und beinhaltet die Funktionsprüfung des Routers. Diese wird mittels eines Pings zu der vom ISP genannten IP-Adresse durchgeführt. Eine Integration des Endkunden LAN in dem Cisco Router wird nach Aufwand anhand der geltenden Stundensätze von der TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnet.

6.2 Optional wird für die Serviceart 512/64 mit POTS ohne Selbstinstallation (Installation nur durch die TELEKOM AUSTRIA) als Network Termination ein W-LAN-Modem POTS inklusive W-LAN-Karte(n) für einen Single User Arbeitsplatz gegen Aufpreis angeboten.  
Die Herstellung des W-LAN-Modems wird mit demselben Leistungsumfang wie die Herstellung eines ADSL Speed Alpha durchgeführt und beinhaltet die Funktionsprüfung der PCMCIA Karte mittels TELEKOM AUSTRIA eigenem Laptop. Bei eventueller Konfiguration des Endkundenlaptops (Installation der PCMCIA Karte im Endkundenlaptop) wird der Aufwand anhand der geltenden Stundensätze von der TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnet.

6.3 Optional wird für die Servicearten gemäß Punkt 2 mit POTS ohne Selbstinstallation (Installation nur durch TELEKOM AUSTRIA) die Network Termination Alcatel Speed Touch Pro für POTS gegen Aufpreis angeboten.  
Die Herstellung des Modems wird mit dem selben Leistungsumfang wie die Herstellung eines ADSL Speed Alpha durchgeführt und beinhaltet die Funktionsprüfung des Routers mittels Ping zu der vom ISP genannten IP-Adresse.

- 6.4 Optional wird für die Servicearten gemäß Punkt 2 mit ISDN ohne Selbstinstallation (Installation nur durch TELEKOM AUSTRIA) die Network Termination Alcatel Speed Touch Pro für ISDN gegen Aufpreis angeboten.  
Die Herstellung des Modems wird mit demselben Leistungsumfang wie die Herstellung eines ADSL Speed Alpha durchgeführt und beinhaltet die Funktionsprüfung des Routers mittels Ping zu der vom ISP genannten IP-Adresse.

## **Anlage 2**

# **Entgelte**

## **Einleitung**

Soweit in den nachfolgenden Punkten von „regionalen“ und „österreichweiten“ Entgelten die Rede ist, beziehen sich diese auf folgenden Zusammenhang:

In Anlage 1 Punkt 5 des Technischen Handbuchs wurden Übergangspunkte definiert, an denen der ISP angebunden werden kann. Für die Übergangspunkte gemäß Punkt 5 im Technischen Handbuch gelten die dort definierten geographischen Einzugsgebiete im Hinblick auf die Endkundenteilnehmeranschlüsse.

Die Entgelte werden entweder als „österreichweite Entgelte“ oder als „regionale Entgelte“ verrechnet, wobei je ISP und Vertrag entweder ausschließlich "regionale" oder ausschließlich "österreichweite" Entgelte zur Anwendung kommen können:

„österreichweite Entgelte“: Der ISP ist über einen einzigen Übergangspunkt, über den sämtliche Endkunden aus allen "geographischen Einzugsgebieten" geführt werden, angebunden.

„Regionale Entgelte“: Der ISP ist über einen oder mehrere Übergangspunkte angebunden, wobei über diese / diesen Übergangspunkt(e) jeweils nur Endkundenzugänge des jeweiligen "geographischen Einzugsgebietes" geführt werden.

Der ISP kann beim Ausmaß der von TELEKOM AUSTRIA gegenüber dem Endkunden verrechneten monatlichen Entgelte unter 4 Varianten wählen (Endkundenverrechnungsausmaß). Das angegebene Endkundenverrechnungsausmaß bezieht sich auf die Einstufung des Endkunden im Standardtarif.

Die vorliegende Anlage 2 Entgelte erlangt für alle ab dem 1.4.2002 angefallenen Entgelte mit den angegebenen Preise in EURO als verbindliche Preisbasis Wirksamkeit, alle anderen Werte werden aus diesen errechnet.

## **1. Entgelte der TELEKOM AUSTRIA gegenüber den Endkunden**

### **1.1 Einmalige Entgelte**

#### **1.1.1 Herstellungsentgelte gegenüber dem Endkunden**

TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden jene Herstellungsentgelte, die auch bei ihren ADSL basierenden Servicezugängen zur Verrechnung kommen. Ausgenommen hiervon sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2 des allgemeinen Teils), wobei in diesem Fall die Herstellungsentgelte gegenüber ISP verrechnet werden.

Sofern die Installation an endkundeneigenen PCs oder Endgeräten vorgenommen wird oder Endkunden-LANs installiert werden, gelten die entsprechenden Stundensätze für TKD (Technischer Kundendienst) gemäß Anlage 4 und entsprechend dem tatsächlichen Aufwand. (In den angegebenen Stundensätzen wird angenommen, dass der TKD bereits aufgrund einer Anschlussinstallation vorort beim Endkunden ist. In den Stundensätzen sind somit keine allfälligen Anfahrzeiten bzw. Tarife beinhaltet – diese fallen gesondert im selben Ausmaß wie bei analogen Tätigkeiten bei Endkunden der TELEKOM AUSTRIA an.

Für die optionalen Network Terminations gemäß Punkt 6 des technischen Handbuchs (Anlage 1) fallen für die Installation der ADSL-Grundfunktion und des Inbetriebnahmetest mit TELEKOM AUSTRIA eigenem Laptop keine zusätzlichen Herstellungsentgelte gegenüber der Installation der Standard Networktermination des jeweiligen POTS- bzw. ISDN-ADSL-Anschlusses an.

### **1.1.2. Providerwechsel**

Die TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden ein einmaliges Entgelt in der Höhe von ATS 480,- (inkl. Ust.) bzw. EURO 34,87 (inkl. Ust) für den Providerwechsel mit der nächsten Telekomrechnung. Die Information an den Endkunden über dieses Entgelt obliegt dem ISP.

### **1.1.3. Produktwechsel**

Die TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden ein einmaliges Entgelt in der Höhe von ATS 900,- (inkl. USt) bzw. EURO 65,40 (inkl. Ust) für den Produktwechsel mit der nächsten Telekomrechnung. Die Information an den Endkunden über dieses Entgelt obliegt dem ISP. Ausgenommen hiervon sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2), wobei keine Verrechnung seitens TELEKOM AUSTRIA an den Endkunden sondern an den jeweiligen ISP direkt erfolgt.

Ist der Produktwechsel verbunden mit einem Anschlusswechsel, so fallen nur die Entgelte gemäß 1.1.1 an.

### **1.1.4 Providerwechsel und Produktwechsel in einer gemeinsamen Bestellung**

Die TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden ein einmaliges Entgelt in der Höhe von ATS 900,- (inkl. Ust.) bzw. EURO 65,40 (inkl. Ust), wenn Providerwechsel und Produktwechsel in einer gemeinsamen Bestellung erfolgen, mit der nächsten Telekomrechnung. Die Information an den Endkunden über dieses Entgelt obliegt dem ISP. Ausgenommen hiervon sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2), bei denen keine Verrechnung seitens TELEKOM AUSTRIA an den Endkunden erfolgt sondern an den jeweiligen ISP direkt.



## 1.2 Monatliche Entgelte gegenüber dem Endkunden

Je nach Vereinbarung mit dem ISP werden dem Endkunden von der Seite der TELEKOM AUSTRIA unterschiedlich hohe monatliche Entgelte in Rechnung gestellt ("Endkundenverrechnungsausmaß"). Das in Folge angeführte Endkundenverrechnungsausmaß enthält das monatliche Grundentgelt "Sprachtelefonie" zum Standardtarif.

Bei anderen Grundentgeltstufen, die höher bzw. tiefer liegen als der Standardtarif, erhöht bzw. vermindert sich das Endkundenverrechnungsausmaß um die Abweichung zum Standardtarif. Das ADSL Zugangsentgelt kann somit - je nach Wahl des ISP – variieren (je ISP ist nur ein Endkundenverrechnungsausmaß möglich) bzw. gemäß der in Anlage 2 Punkt 21.5.1 und 2.1.6.1 festgelegten Variante entfallen. Es können folgende Varianten beim Endkundenverrechnungsausmaß "Standardtarif" vereinbart werden (angeführte Entgelte sind Bruttoentgelte):

Endkundenverrechnungsausmaß	POTS		ISDN	
	ATS	EURO	ATS	EURO
	Inkl. Ust	inkl. Ust	Inkl. USt	Inkl. Ust
EV	240,00	17,44	396,00	28,76
EV	399,00	28,98	549,00	39,88
EV	599,00	43,52	749,00	54,41
EV	799,00	58,06	949,00	68,94

## 2. Entgelte der TELEKOM AUSTRIA gegenüber dem ISP

### 2.1 Einrichtungsentgelte und monatliche Entgelte

Die Einrichtungsentgelte gliedern sich in

- Administrative Einrichtungsentgelte je ISP und
- Technische Einrichtungsentgelte je ISP

#### 2.1.1 Administrative Einrichtungsentgelte je ISP

Für die Einrichtung pro Serviceart für einen ISP, der dieses Angebot annimmt, wird folgendes Entgelt für die damit verbundenen Administrationsleistungen verrechnet:

	ATS exkl. Ust	EURO exkl. Ust
Ersteinrichtung bei einer Anbindung des ISP an allen Übergangspunkten	90.000,00	6.540,55
Ersteinrichtung bei einer Anbindung des ISP je Übergangspunkt	18.000,00	1.308,11

## 2.1.2 Technische Einrichtungsentgelte je ISP

### 2.1.2.1 ISP-Einrichtungen

Für die erstmalige Einrichtung zum vereinbarten Übergangspunkt werden die nachfolgenden Entgelte für die technische Einrichtung verrechnet:

	ATS exkl. Ust	EURO exkl. Ust
Bei einer Einrichtung des ISP für alle Einzugsbereiche	27.000,00	1.962,12
Bei einer Einrichtung des ISP je Einzugsbereich	3.000,00	218,01

### 2.1.2.2 ISP-Anbindung mit ATM

Entgelt für die Herstellung des ATM Zuganges je Übergangspunkt	20.000,00	1.453,45
--	-----------	----------

## 2.1.3 Entgelte für den Wechsel des Tarifmodelles auf Wunsch des ISP

Ein Wechsel in ein anderes Tarifmodell (gemäß Punkt 2.1.5 oder 2.1.6 dieser Anlage) auf Wunsch des ISP entspricht einer Änderung des Endkundenverrechnungsausmaßes. Dem ISP werden folgende Entgelte in Rechnung gestellt.

	ATS exkl. Ust	EURO exkl. Ust
Bei Wechsel des Tarifmodelles (Endkundenentgeltausmaßes) auf Wunsch des ISP	30.000,00	2.180,18

Die Umstellung des Endkundenentgeltausmaßes nimmt einen Zeitraum von ca. 2 Monaten durch die Rechnungszyklen der TELEKOM AUSTRIA in Anspruch. Die TELEKOM AUSTRIA ist bemüht, dass alle Endkunden nach dieser Phase umgestellt sind, allfällige daraus resultierende Gutschriften erledigt sind und eine korrekte Rechnungslegung erfolgt.

Alle Endkunden des betreffenden ISP müssen jedoch auf das selbe Endkundenentgeltausmaß (abgesehen von den Differenzen durch Anschlussgrundentgelte wie POTS und ISDN sowie der Serviceart) umgestellt werden – somit ist je ISP nur 1 Typ Endkundenentgeltausmaß möglich.

#### **2.1.4 Monatliche Entgelte gegenüber dem ISP**

Die monatlichen Entgelte, die dem ISP verrechnet werden unterliegen einer Mengenstaffel, sodass für die ersten 10000 (bei 512/64) bzw. 999 (bei 256/256 und 512/256) in Verrechnung stehenden Endkunden die höchsten monatlichen Entgelte verrechnet werden, für die 10000 (bei 512/64) bzw. 4000 (bei 256/256 und 512/256) in Verrechnung stehenden Endkunden aber bereits ein billigerer Staffelpreis zur Anwendung kommt. Die Anzahl der in Verrechnung stehenden Endkunden wird mittels des Billingsystems der TELEKOM AUSTRIA am Monatsende ermittelt.

Im Fall, dass ISP sowohl über regionale und als auch nationale Verträge verfügt, wird die gesamte Endkundenanzahl als Basis für die Berechnung der Mengenstaffel herangezogen.

Sämtliche der in Punkt 2.1.5 ff. dieser Anlage angeführten Entgelte sind „regionale“ Entgelte (vgl. Definition in der Einleitung). Sämtliche der unter 2.1.6 ff. dieser Anlage angeführten Entgelte sind „österreichweite“ Entgelte (vgl. Definition in der Einleitung)

## 2.1.5 Regionale monatliche Entgelte

2.1.5.1 2.1.5.1. Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltmaß ATS 240,00 bzw. EURO 17,44 (inkl. Ust.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 396,00 bzw. EURO 28,76 (inkl. Ust.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengengruppe verrechnet:

Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengengruppe	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-10.000	352,50	25,61
über 10.000	309,50	22,49

Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengengruppe	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1303,50	94,72
1.000-4.999	1244,50	90,43
5.000-10.000	1186,50	86,22
über 10.000	1127,50	81,93

Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengengruppe	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1127,50	81,93
1.000-4.999	1077,50	78,30
5.000-10.000	1028,50	74,74
über 10.000	978,50	71,11

2.1.5.2 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltausmaß ATS 399,-- bzw. EURO 28,98 (inkl. USt.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 549,-- bzw. EURO 39,88 (inkl. USt.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet:

Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	220,--	15,98
über 10.000	177,--	12,86

Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1171,--	85,09
1.000-4.999	1112,--	80,80
5.000-10.000	1054,--	76,59
über 10.000	995,--	72,30

Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	995,--	72,30
1.000-4.999	945,--	68,67
5.000-10.000	896,--	65,11
über 10.000	846,--	61,47

2.1.5.3 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltausmaß ATS 599,-- bzw. EURO 43,52 (inkl. USt.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 749,-- bzw. EURO 54,41 (inkl. USt.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet.

## Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	54,--	3,92
über 10.000	10,--	0,72

## Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1004,--	72,95
1.000-4.999	946,--	68,74
5.000-10.000	887,--	64,45
über 10.000	828,--	60,16

## Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	828,--	60,16
1.000-4.999	779,--	56,60
5.000-10.000	729,--	52,97
über 10.000	679,--	49,33

- 2.1.5.4 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltausmaß ATS 799,-- bzw. EURO 58,06 (inkl. USt.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 949,-- bzw. EURO 68,94 (inkl. USt.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet. Bei Entgelten die mit einem „Minus“ versehen sind, erhält der ISP eine Gutschrift in der bezeichneten Höhe.

## Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-10.000	-113,--	-8,21
über 10.000	-157,--	-11,40

## Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	837,--	60,82
1.000-4.999	779,--	56,61
5.000-10.000	720,--	52,32
über 10.000	662,--	48,10

## Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	662,--	48,10
1.000-4.999	612,--	44,47
5.000-10.000	562,--	40,84
über 10.000	513,--	37,27

## 2.1.6 Österreichweite monatliche Entgelte

2.1.6.1 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltmaß ATS 240,-- bzw. EURO 17,44 (inkl. Ust.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 396,-- bzw. EURO 28,76 (inkl. Ust.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet:

Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	392,50	28,52
über 10.000	349,50	25,39

Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1343,50	97,63
1.000-4.999	1284,50	93,34
5.000-10.000	1226,50	89,12
über 10.000	1167,50	84,84

Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1167,50	84,84
1.000-4.999	1115,50	81,06
5.000-10.000	1064,50	77,36
über 10.000	1012,5	73,57



2.1.6.2 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltausmaß ATS 399,-- bzw. EURO 28,98 (inkl. Ust.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 549,-- bzw. EURO 39,88 (inkl. Ust.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet:

Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	260,--	18,89
über 10.000	217,--	15,77

Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1211,--	88,00
1.000-4.999	1152,--	83,71
5.000-10.000	1094,--	79,50
über 10.000	1035,--	75,21

Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1035,--	75,21
1.000-4.999	983,--	71,43
5.000-10.000	932,--	67,72
über 10.000	880,--	63,95

2.1.6.3 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltausmaß ATS 599,-- bzw. EURO 43,52 (inkl. USt.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 749,-- bzw. EURO 54,41 (inkl. USt.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet.

## Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	94,--	6,82
über 10.000	50,--	3,63

## Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	1044,--	75,87
1.000-4.999	986,--	71,65
5.000-10.000	927,--	67,36
über 10.000	868,--	63,07

## Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	868,--	63,07
1.000-4.999	817,--	59,37
5.000-10.000	765,--	55,59
über 10.000	713,--	51,81

- 2.1.6.4 Beträgt das von TELEKOM AUSTRIA dem Endkunden verrechnete Entgeltmaß ATS 799,-- bzw. EURO 58,06 (inkl. USt.) bei einem POTS Anschluss bzw. ATS 949,-- bzw. EURO 68,94 (inkl. USt.) bei einem ISDN Basisanschluss, so werden dem ISP folgende monatliche Entgelte in Abhängigkeit von der angeführten Mengenstaffel verrechnet. Bei Entgelten die mit einem „Minus“ versehen sind, erhält der ISP eine Gutschrift in der bezeichneten Höhe.

## Serviceart 512/64

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0 -10.000	-73,--	-5,30
über 10.000	-117,--	-8,50

## Serviceart 512/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	877,--	63,73
1.000-4.999	819,--	59,51
5.000-10.000	760,--	55,22
Über 10.000	702,--	51,01

## Serviceart 256/256

	POTS und ISDN	
Mengenstaffel	Entgelte in ATS exkl. Ust.	Entgelte in EURO exkl. USt.
0-999	702,--	51,01
1.000-4.999	650,--	47,23
5.000-10.000	598,--	43,45
Über 10.000	547,--	39,75

### 2.1.7 Entgelte aus 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 und 1.1.4

Im Falle der in Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1 dieser Anlage festgelegten Varianten (siehe Punkt 4 des allgemeinen Teils) werden die Entgelte aus 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 und 1.1.4 Von der TELEKOM AUSTRIA nicht dem Endkunden, sondern direkt dem ISP in Rechnung gestellt.

### 2.1.8 Entgelt für optionale Netzabschlüsse (Network Terminations) beim Endkunden:

Für folgende optionale Network Terminations werden dem ISP zusätzlich je Endkunden mit Option folgende monatlichen Entgelte verrechnet:

	Monatliche Entgelte in ATS exkl. USt.	Monatliche Entgelte in EURO exkl. USt.
W-LAN-Modem POTS inkl. W-LAN-Karte(n) für Single User Arbeits-platz	122,90	8,93
Cisco 827 Router in Minimalbestückung	78,82	5,72
Alcatel Speed Touch Pro POTS	50,30	3,65
Alcatel Speed Touch Pro ISDN	55,20	4,01

### 2.1.9 Entgelte für zusätzliche Domains je ISP und Tunnelendpunkt

Optional können je ISP und Tunnelendpunkt beim ISP weitere Domainnamen eingerichtet werden, solange es die Systemkapazität der TELEKOM AUSTRIA zulässt. Jede Form der Überlassung an dritte ISP oder Verwendung von Domains, die nicht auf den entsprechenden ISP registriert sind, ist unzulässig, sofern es sich hierbei nicht um mit dem ISP verbundenen Unternehmen handelt.

Je zusätzliche Domain je ISP und Tunnelendpunkt ist einmalig ein Einrichtungsentgelt von ATS 1169,63 (EURO 85,-) exkl. USt zu bezahlen.

Je zusätzliche Domain je ISP und Tunnelendpunkt ist monatlich ein Entgelt von ATS 1169,63 (EURO 85,-) exkl. Ust zu bezahlen.

### 2.1.10 Entgelt für den ATM-Zugang des ISP

Die monatliche Grundgebühr und die einmaligen Herstellungskosten für den ATM-Anschluss sowie weitere Leistungen und die damit verbundenen Entgelte werden auf Anfrage angeboten.

#### 2.1.10.1 Monatliche Entgelte "PVC - Nutzung"

Die angeführten Entgelte verstehen sich bis zu einem maximalen Streckenausmaß (Luftlinie) von 10 km (gerechnet vom POP des ISP bis zum Übergangspunkt der TELEKOM AUSTRIA) bei 2 Mbit/s je Kilometer, zwischen 2 und 34 Mbit/s bzw. zwischen 34 und 140 Mbit/s je Kilometer und je Mbit/s. PVC-Nutzungen und die zugehörigen Entgelte für darüberhinaus gehende Entfernungen werden auf Anfrage vom Vertrieb der TELEKOM AUSTRIA angeboten bzw. festgelegt.

	Entgelte je km (max. 10 km) in ATS exkl. Ust.	Entgelte je km (max. 10km) in EURO exkl. USt.
Bei 2 Mbit / s je km	600,--	43,60
Zwischen 2 und 34Mbit / s je km und Mbit/s	131,--	9,52
Zwischen 34 und 140 Mbit / s je km und Mbit/s	45,--	3,27

## 2.2 Datenvolumensentgelte gegenüber dem ISP

In den unter Punkt 2.2 angeführten monatlichen Entgelten sind je ISP Datenvolumina von 1Giga Byte (1GB) Transfervolumen ( summarisch über up- und downstream), jeweils multipliziert mit der Anzahl seiner im Monatsdurchschnitt in Verrechnung stehenden Endkunden, inkludiert. Für darüber hinausgehende Datenvolumina werden folgende Entgelte je zusätzlichem MB summarisch dem ISP verrechnet:  
1024 Mega Byte (MB) entsprechen 1Giga Byte (1GB)

### 2.2.3.1 "Österreichweite Entgelte"

	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO exkl. USt.
Zusätzliches Datenvolumina je GB (= 1024 MB)	163,75	11,9

Abgerechnet wird auf 1MB-Einheiten genau!

### 2.2.3.2 "Regionale Entgelte"

	Entgelte in ATS exkl. USt.	Entgelte in EURO Exkl. USt.
Zusätzliches Datenvolumina je GB (=1024 MB)	123,84	9

Abgerechnet wird auf 1MB - Einheiten genau!

Es wird regelmäßig ein Monitoring des durchschnittlichen Transfervolumens (insbesondere des Downloads) durch vermehrte hochvolumige Angebote am österreichischen Markt durchgeführt.

Auf Basis des Monitorings werden Markt und Pricing des Transfervolumens gemeinsam analysiert und diskutiert.

### **3 Stundensätze**

Für zusätzliche Dienstleistungen werden die Stundensätze auf Anfrage bekannt gegeben. Derzeit geltende Stundensätze ohne Anspruch auf taxative Vollständigkeit finden sich in Anlage 4.

### **4 Zahlungsmodalitäten für ISP**

#### **4.1 Abrechnungszeitraum**

Als Abrechnungszeitraum für sämtliche zu leistenden Entgelte gilt der Kalendermonat. Soweit nichts anderes vereinbart wird, gilt dieser Abrechnungszeitraum für alle Entgelte, außer für einmalige Herstellungs- und Einrichtungsentgelte, für monatliche ATM Zugangsentgelte, sowie sonstige Entgelte. Abrechnungszeiträume können nach Maßgabe der sachlichen Rechtfertigung nach vorheriger Ankündigung verkürzt werden.

## 4.2 Rechnungslegung, Fälligkeit

Die TELEKOM AUSTRIA stellt Rechnungen über alle offenen Forderungen aus. Soweit in der Rechnung keine Fälligkeit angegeben ist, sind die Beträge mit Rechnungserhalt ohne Abzug fällig. Endet das Vertragsverhältnis während eines Monats, so ist das Entgelt für den betroffenen Monat vollständig zu bezahlen. Herstellungsentgelte sind im voraus zu bezahlen, soweit in der Auftragsbestätigung nichts anderes vorgesehen ist.

## 4.3 Verzugszinsen

Im Falle eines Zahlungsverzuges werden Verzugszinsen in der Höhe von 5 % p.a. über den jeweils gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank in Rechnung gestellt.

## 5 Sondervereinbarungen für ISP

### 5.1 Bindefristen:

Den ISPs wird ermöglicht auf ADSL Bindungsfristen von 3 Monaten, 6 Monaten oder 12 Monaten für entsprechende Zeiträume zu erhalten. Dies bedeutet, dass im Falle einer vorzeitigen Kündigung des Endkunden bei der TELEKOM AUSTRIA der Endkunde über die Bindungsfrist in Kenntnis gesetzt und ersucht wird, sich mit seinem ISP in Verbindung zu setzen. Die TELEKOM AUSTRIA informiert den ISP hierüber und wartet auf ein Feedback des ISP maximal 3 Arbeitstage vor der Durchführung der Kündigung. Für jene Zeit, in der ein Endkunde gem. Pkt. 2.1.5.1 und Pkt. 2.1.6.1 dieses Anhangs den ADSL-Dienst ausschließlich bei ISP nutzt, nicht aber den Sprachtelefoniedienst bei TELEKOM AUSTRIA, ersetzt ISP der TELEKOM AUSTRIA das Grundentgelt, vgl. Pkt. 1.2 in dieser Anlage.

Bindefristen werden von der TELEKOM AUSTRIA derzeit und bis auf weiteres nicht verwaltet.

### 5.2 Aktionen

Aktionen von ISPs, die Einfluss auf das Endkundenverrechnungsausmaß haben, werden nach den entsprechenden Möglichkeiten und einer Vorlaufzeit unterstützt, wobei die durch die Implementierung entstehenden Kosten vom ISP getragen werden.

## **Anlage 3**

# **Betriebliches Handbuch**



- 1 ALLGEMEINES
- 2 LISTE DER KONTAKTPUNKTE
- 3 INHALT BETRIEBLICHES HANDBUCH
  - 3.1 ALLGEMEINE INFORMATIONSPROZESSE
  - 3.2 BESTELLUNG DURCH DEN ISP
  - 3.3 BESTELLUNG DES ADSL ZUGANGES AUF ENDKUNDENSEITE
  - 3.4 BEREITSTELLUNG
  - 3.5 ENTSTÖRUNG BZW. BESCHWERDEMANAGEMENT
  - 3.6 BEENDIGUNG DES ENDKUNDENVERTRAGES, PROVIDERWECHSEL, PRODUKTWECHSEL
  - 3.7 AUFLISTUNG DER VERTAGL. ERFORDERNISSE GEM. PUNKT 7 A) DES ANGEBOTES
  - 3.8 BEILAGEN ZUM BETRIEBLICHEN HANDBUCH

## 1. Allgemeines

Das betriebliche Handbuch wurde in Verhandlungsrunden mit durch ISPA autorisierte Vertreter konzipiert und wird laufend den aktuellen Erfordernissen angepasst.

Dieses Handbuch beschreibt die wesentlichen Bestell-, Planungs- und Geschäftsprozesse, die zwischen der TELEKOM AUSTRIA und dem ISP, zur Abwicklung des Endkundenvertragsverhältnisses nötig sind, sowie die sich gegebenenfalls daraus ergebenden Fristen. Die beschriebenen Abläufe sollen auch den Bestell-, Implementierungs- und Abwicklungsprozess sowie alle damit verbundenen Szenarien abdecken.

Sollten für Einzelfälle keine passenden Prozesse beschrieben sein, werden die TELEKOM AUSTRIA und ISPA (Verein Internet Service Provider Austria) unter Zugrundelegung der gleichwertigen Ziele „Kundenorientierung unter Wahrung der Wirtschaftlichkeit“ das Einvernehmen herstellen.

Im Sinne einer Gleichbehandlung aller ISP erlangen nachfolgende Adaptionen, Zusätze und Streichungen des Betrieblichen Handbuches, die im Einvernehmen mit ISPA festgelegt wurden, einen Monat nach deren Bekanntgabe (diese kann durch die ISPA und/ oder TELEKOM AUSTRIA erfolgen) für sämtliche ISP, die das Angebot angenommen haben, Gültigkeit.

## 2. Liste der Kontaktpunkte<sup>1</sup>

Bei Änderungen wird die Liste möglichst schnell aktualisiert und dem jeweils anderen übergeben. Bei der Angebotsannahme sind diese Informationen von Seiten des ISP auszufüllen.

Die Liste enthält jeweils die entsprechende Kontaktstelle inklusive Bezeichnung, Postadresse, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mailadresse für folgende Kontaktpunkte:

- Störungen/Annahme
- Störungen/Erste Eskalationsstufe
- Störungen/Zweite Eskalationsstufe
- Angebotsannahme ISP, ATM Anbindung
- Bestellung, Endkunden
- Verrechnungsfragen, Rechnungsadresse
- „Tunneltest“ (nur bei der erstmaligen Anbindung)

Die Liste der Kontaktpunkte der Telekom Austria findet sich in der Beilage 3. Bei der Angebotsannahme sind diese Informationen über Kontaktpunkte des ISP von dem ISP auszufüllen.

## 3. Inhalt betriebliches Handbuch

### 3.1 Allgemeine Informationsprozesse

- **Informationsprozesse bei Anfragen, betreffend der ISP Anbindung**

Die Anbindung des ISP zu den Übergangspunkten erfolgt über eine ATM Verbindung. Die Bestellung der ATM Verbindung ist unter Punkt 3.2 "Bestellung" im Betrieblichen Handbuch geregelt.

- **Informationsprozesse betreffend Änderungen der technischen Schnittstellen**

Technische Änderungen auf Seiten der TELEKOM AUSTRIA, die Auswirkungen auf die technischen Voraussetzungen des ISP zur Folge haben, werden innerhalb eines angemessenen Zeitraums mindestens aber einen Monat vor deren Implementierung bekannt gegeben. Der ISP erhält von Seiten der TELEKOM AUSTRIA (allenfalls über die ISPA) eine detaillierte Beschreibung all jener Änderungen hinsichtlich der Schnittstelle am Übergangspunkt, die er für die Erbringung seiner Internet Access Services benötigt. Die Information erfolgt per E-Mail an die technischen Ansprechpartner auf Seiten des ISP bzw. durch Bekanntgabe der entsprechenden Homepage Adresse auf der ISP Homepage, unter der die Änderungen bekannt gegeben werden.

---

<sup>1</sup> Der ISP gibt anlässlich der Angebotsannahme seine Kontaktpunkte bekannt.

### 3.2 Bestellung durch den ISP (Annahme des Angebots, ATM Anbindung)

- Übermittlung folgender Unterlagen an das Key Account Management der TELEKOM AUSTRIA:
  - Vollständig ausgefüllte und firmenmäßig gezeichnete Annahmeerklärung für das Angebot der TELEKOM AUSTRIA in zweifacher Ausfertigung
  - ATM Bestellung<sup>2,3</sup> (notwendige Angaben: Firmenstandort (Adresse inklusive Hausnummer und Stockwerksangabe, Angabe ob die Anbindung über Glas od. Kupfer (max.2MB) erfolgen soll, Angabe der Schnittstelle (STM1 Single mode, OC3 intermediate reach bei Glas und G703 od. X21 bei Kupfer))
- Folgende Antwortzeiten - eine vollständige Information durch den ISP vorausgesetzt - können zugesichert werden:
  - drei Tage für die Preisauskunft eines PVC bei vorhandenem ATM Anschluss
  - zwei Wochen falls noch kein ATM Anschluss vorhanden ist
  - Herstellung innerhalb von acht Wochen, bei vorhandenem Netzausbau bzw. verfügbaren Netzkapazitäten der TELEKOM AUSTRIA zwischen bzw. an den Endpunkten der ATM Anbindung.

Der Provider hat dafür zu sorgen, dass über einen (gleichzeitig mehrfach benutzbaren) Testaccount seine Homepage erreichbar ist, ebenso eine Website der TELEKOM AUSTRIA, wo der TELEKOM AUSTRIA-Mitarbeiter durch Eingabe Endkunden spezifischer Daten die Herstellungsbestätigung an den Provider durchführen kann. Die dazugehörige IP Adresse dieser TELEKOM AUSTRIA-Website lautet 195.3.97.6

### 3.3 Bestellung des ADSL Zuganges auf Endkundenseite

Die Bestellungen der Endkunden gehen beim ISP ein (hinsichtlich der sonstigen Erfordernisse für die Endkundenbestellungen "ADSL Zugangsservice" auf den Bestellformularen des ISP siehe Punkt 3.7).

Der ISP leitet die für den Leistungsteil ADSL Zugangsservice der TELEKOM AUSTRIA notwendigen Daten an eine Ansprechstelle im Bereich Customer Care weiter. Folgende Daten zur Endkundenherstellung des "ADSL Zugangsservice" werden benötigt:

---

<sup>2</sup> Die Bestellabwicklung der ATM Anbindung vom POP des ISP zum (zu den) Übergangspunkt(en) der Telekom Austria erfolgt in Form einer Projektabrechnung beim Key Account Management (Branche ISP) der TELEKOM AUSTRIA

<sup>3</sup> Technische Konzepte zur Maximierung der Verfügbarkeit (Redundanz, etc.) können im Rahmen der Bestellung vereinbart werden.

**Anlässlich der Endkundenbestellung durch den ISP an die TELEKOM übergebenen Daten**

<b>Betreff:</b>		<b>Bestellung</b>	
<b>Attribut</b>	<b>Feldname</b>	<b>Format bzw. Wertbereich</b>	<b>Status<sup>4</sup></b>
ISP – Kurzzeichen	ISP	3-stellig alpha-num.	Pflicht / fill in
Produktkennzeichnung	PROD	3 stellig num.	Pflicht / fill in
Produktwechsel	PRODWE	0   1	Pflicht / fill in
Providerwechsel	WECHSEL	0   1.	Pflicht / fill in
Telekom – Endkundennummer	TKKN	9-stellig num.   leer	Pflicht
Endkundennummer beim jeweiligen ISP	ISPKN	10-stellig num.	Pflicht
Anrede	ANREDE	Text   leer	Pflicht
Titel	TITEL	Text   leer	Pflicht
Vorname des Anschlussinhabers	VORNAME	Text	Pflicht / fill in
Nachname des Anschlussinhabers	NACHNAME	Text	Pflicht / fill in
Postleitzahl des Anschlussstandortes	PLZ	4-stellig num.	Pflicht / fill in
Ort des Anschlussstandortes	ORT	Text	Pflicht / fill in
Strasse des Anschlussstandortes	STRASSE	Alpha-num.	Pflicht / fill in
Geburtsdatum des Inhabers	GEBDAT	DD-MM-YYYY	Pflicht
Vorwahl	VORWAHL	Max. 5 stellig num.	Pflicht / fill in
Rufnummer	RUFN	Max. 7 stellig num.	Pflicht / fill in
Kontaktperson	KONTAKT	Vorname Nachname   leer	Pflicht
Rückrufnummer	RRN	Vorwahl Rufnummer   leer	Pflicht
Zeitliche Erreichbarkeit von	ZEITV	HH:MM	Pflicht / fill in
Zeitliche Erreichbarkeit bis	ZEITB	HH:MM	Pflicht / fill in
Wunschtermin der Installation	TERMIN	DD-MM-YYYY   leer	Pflicht
Wunschtermin: vormittags /nachmittags	VN	V   N   leer	Pflicht
NT&Modem – Kurzzeichen	NT	3-stellig alpha-num.	Pflicht
Zubehör (Ethernetkarte)	HW	ISA   PCI   USB   0	Pflicht / fill in
PC-Installation bei Betriebssystem <sup>5</sup>	SW	95   98   20   0 IME   XP NT   XX	Pflicht / fill in
Laptop	LAPTOP	1   0	Pflicht / fill in
Firmenname	FNAME	Text	Pflicht / fill in
Firmenbuchnummer	FIRMENBUC H	Alpha-num.	Pflicht / fill in

<sup>4</sup> Ist eine Datenart im Feld "Status" als "Pflichtfeld" gekennzeichnet, muss dieses Feld jedenfalls in den definierten E-Mails übermittelt werden - ist zusätzlich die Angabe "fill in" im Status angegeben, so sind diese Felder auch verpflichtend aufzufüllen:

<sup>5</sup> Wurde im Feld „PC-Installation bei Betriebssystem“ eines der Betriebssysteme ausgewählt, so gilt diese als gewünschte Service Leistung gegenüber dem Kunden.

Der ISP haftet für die Richtigkeit der Bestelldaten.  
Die Bestellungen können per E-Mail an die TELEKOM AUSTRIA übermittelt werden.  
Im "Betreff" des Fax bzw. Mails ist das Wort "Bestellung" zu vermerken.  
Das Datenformat bei einer Übermittlung per E-Mail ist:  
Feldname - Doppelpunkt - Leerzeichen - Feldwert - CarriageReturn.

Die derzeit gültigen Produktkennzeichnungen:

Produktnummer	Leitungsart	Bandbreite
011	POTS	512/64
012	ISDN	512/64
021	POTS	512/256
022	ISDN	512/256
031	POTS	256/256
032	ISDN	256/256
041	POTS SI	512/64

NT&Modem – Kurzzeichen	NT	3-stellig alpha-num.
	NTA	Alcatel Speed Touch Home POTS (default=standard !)
	NTB	Alcatel Speed Touch Home ISDN (default =standard!)
	NTC	Alcatel Speed Touch USB POTS Nur für POTS SI 512/64 (default =standard!)
	NTD	Alcatel Speed Touch Professional (Pro) POTS
	NTE	Alcatel Speed Touch Professional (Pro) ISDN
	NTF	Cisco 827 POTS
	NTG	Derzeit nicht in Verwendung
	NTH	W-LAN (Wireless LAN) POTS Nur für 512/64 ohne Selbstinstallation
	NTI	Derzeit nicht in Verwendung
PC-Installation bei Betriebssystem <sup>6</sup>	SW	2- stellig alphanumerisch
	0	Keine Software/PC-Installation durch Telekom
		<b>Software/PC-Installation durch Telekom für</b>
	95	Microsoft Windows 95
	98	Microsoft Windows 98
	20	Microsoft Windows 2000
	ME	Microsoft Windows ME (Millenium)
	XP	Microsoft Windows XP
	NT	Mircosoft Windows NT
XX	Anderes Betriebssystem (MAC, Linux, Unix, .....)	

Die Bestellannahme erfolgt von Seite der TELEKOM AUSTRIA durch das Customer Care per E-Mail: ispa.tv@jet2web.at, Telefon 01/2196866, Fax 01/51500-4780

Anlässlich der Bestelldatenübergabe ist eine Prüfung auf Vollständigkeit der Daten, sowie auf deren Plausibilität vorgesehen. Seitens Telekom Austria wird davon ausgegangen, dass die Endkundenbestellungen ausschließlich via ISP einlangen. Es ist daher auch ein Ansprechpartner beim ISP für allfällige telefonische Rückfragen bei unvollständigen Bestellungen namhaft zu machen.

<sup>6</sup> Wurde im Feld „PC-Installation bei Betriebssystem“ eines der Betriebssysteme ausgewählt, so gilt diese als gewünschte Service Leistung gegenüber dem Kunden.

TELEKOM AUSTRIA bietet eine allgemein zugängliche Abfrage über die aktuellen freien ADSL Kapazitäten an. Der ISP kann und wird daher anlässlich der Endkundenbestellung zunächst selbstständig eine Abfrage bzgl. Herstellbarkeit durchführen. Dem ISP ist es gestattet, eigene Homepages über eine Direktverlinkung zu verknüpfen.

Soweit Endkundenbestellungen aufgrund dieser Abfrage in ein nicht ausgebautes Gebiet fallen, werden diese nicht an die Bestellannahme der TELEKOM AUSTRIA weitergeleitet. Der ISP wird den Endkunden über die nicht realisierbare Herstellung in angemessener - den Ruf der TELEKOM AUSTRIA nicht beeinträchtigender - Art und Weise informieren. Der ISP wird Aufzeichnungen über die nicht realisierbaren ADSL Herstellungen führen, die - geordnet nach Bundesländern - die Endkunden-standorte der nicht realisierbaren Bestellungen beinhalten. Diese Aufzeichnungen werden unter der Bezeichnung "Nicht realisierbare Endkundenbestellungen für das Quartal XX/XX" an den Kundenbetreuer im Konzern TELEKOM AUSTRIA jeweils am Quartalsende übermittelt.

Randbedingungen:

In den Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen und mündlichen Erläuterungen, muss vom ISP darauf hingewiesen werden, dass der Endkunde ein Vertragsverhältnis bzgl. der ADSL Zugangsleistung mit der TELEKOM AUSTRIA abschließt (vertragliche Erfordernisse vgl. Pkt. 3.7 des Betriebl. Handbuchs). Davon ausgenommen sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1 festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil).

Bestellungen mit falschen oder fehlerhaften Bestellparametern werden von der TELEKOM AUSTRIA an den ISP umgehend per E-Mail retourniert und nicht abgearbeitet. Es werden nur korrekte Datensätze abgearbeitet.

### **3.4 Bereitstellung**

Nach dem Eingang der Endkundenbestellung bei TELEKOM AUSTRIA bzw. der diesbezügl. Daten sowie während des Herstellungsprozesses informiert die TELEKOM AUSTRIA den ISP über den Status während einer einzelnen Endkundenbereitstellung in folgenden Schritten:

- bei Herstellbarkeit (Feinprüfung erfolgt innerhalb der TELEKOM AUSTRIA): der ISP wird während der Friendly Customer Phase per Fax und im Echtbetrieb per E-Mail über die Tatsache der Herstellbarkeit des Anschlusses informiert.  
Im einzelnen werden dabei folgende Daten übermittelt:

**Anlässlich der Auftragsentgegennahme von TELEKOM an den ISP  
übergebene Daten**

(3-4 ARBEITSTAGE NACH BESTELLEINGANG)

Betreff1:	Herstellbar		
Betreff2:	Nicht Herstellbar		
Attribut	Feldname	Format Wertbereich	bzw. Status
ISP – Kurzzeichen	ISP	3-stellig alpha-num.	pflicht
Endkundennummer beim jeweiligen ISP	ISPKN	10-stellig num.	pflicht
TAS Geschäftsfallnummer	ANR	9-stellig num.	pflicht
Vorwahl	VORWAHL	Max. 5 stellig num.	pflicht
Rufnummer	RUFN	Max. 7 stellig num.	pflicht
Vorname des Anschluss-Inhabers	VORNAME	Text	pflicht
Nachname des Anschluss-Inhabers	NACHNAME	Text	pflicht
Voraussichtliches Installationsdatum	DATUM1	DD-MM-YYYY   leer	pflicht
Grund bei Nichtherstellbarkeit	GRUND1	Text   leer	pflicht

Bei Firmen als Endkunden bleibt das Feld Vorname leer und der Firmenname ist im Feld Nachname enthalten. Erst in späterer Folge wird es möglich sein Firmennamen und Firmenbuchnummer in einem eigenen Feld darstellen zu können.

Der Provider hat dafür zu sorgen, dass über einen Testaccount des Providers ([ixx@providername.at](mailto:ixx@providername.at)) dessen Homepage erreichbar ist und ebenso eine Website der TELEKOM AUSTRIA. Die zu dieser Webseite dazugehörige IP Adresse lautet 195.3.97.6.

Eine Herstellungsbestätigung an den ISP wird auch automatisch vom Telekom Administrationssystem nach Beendigung des Geschäftsfalles (Einleitung der Verrechnung) abgesetzt. Das Einlangen des Fertigstellungsmail kann sich bis zu 5 Tagen nach Installation beim Endkunden vor Ort verzögern, ebenso bei Produkt- oder Providerwechsel.

**Anlässlich der Herstellungsbestätigung von der TELEKOM an den ISP übergebene Daten**

Betreff:		Fertigstellung	
Attribut	Feldname	Format Wertbereich	bzw. Status
ISP – Kurzzeichen	ISP	3-stellig alpha-num.	pflicht/fill in
Endkundennummer beim jeweiligen ISP	ISPKN	10-stellig num.	Pflicht
Vorwahl	VORWAHL	Max. 5 stellig num.	pflicht/fill in
Rufnummer	RUFN	Max. 7 stellig num.	pflicht/fill in
Vorname des Anschluss-Inhabers	VORNAME	Text	pflicht/fill in
Nachname des Anschluss-Inhabers	NACHNAME	text	pflicht/fill in
NT&Modem – Kurzzeichen	NT	3-stellig alpha-num.	Pflicht
Zubehör (Ethernetkarte)	HW	ISA   PCI   USB   0	Pflicht
PC-Installation bei Betriebssystem	SW	95   98   NT   0	Pflicht
Grund bei Nichtdurchführung der PC-Installation	GRUND2	text   leer	Pflicht
Laptop	LAPTOP	1   0	Pflicht
Installierter Modemtyp	MODEM	Text oder Kurzzeichen	Pflicht/fill in
Datum der Installation	DATUM2	DD-MM-YYYY	Pflicht
Datum Geschäftsfallabschluss	DATUM3	DD-MM-YYYY	pflicht/fill in

Mit der Eingabe dieser Daten wird die Applikation ein informierendes E-Mail an den ISP absetzen.

### 3.5 Entstörung bzw. Beschwerdemanagement

Bei den durch TELEKOM AUSTRIA erbrachten Services können Störungen

- in der ATM Anbindung oder
- zwischen Endkundenanschluss und Übergangspunkt auftreten.

In quantitativer Hinsicht können diese Störungen als

- Einzelstörung oder
- Massenstörung auftreten

Soweit in Folge von einer Massenstörung die Rede ist, ist darunter entweder eine Störungen am (an den) Übergangspunkt(en) des ISP oder Störungen an mehreren DSLAMs gemeint. Eine Einzelstörung liegt in allen anderen Fällen vor.

Innerhalb der TELEKOM AUSTRIA ist für die gesamte Kommunikation und das Störungsbehebungsmanagement das Carrier Service Center (CSC) im Network Control Center der zuständige Ansprechpartner.



Störungsart	Annahme	Entstörung	Anmerkung
<b>ATM Anbindung</b>	24x7x365	24x7x365	
<b>Übergangspunkt bis Endkunde</b>			
<b>Einzelstörung</b>	24x7x365	Nach Serviceklasse des Endkunden	Störungsmeldung: Derzeit Fax, ab 1.6.: Elektronisch
<b>Massenstörung</b>	24x7x365	24x7x365	Störungsmeldung: Von ISP an die TA: Anruf, Fax od. E-Mail  Elektronische Info von TELEKOM AUSTRIA an ISP:  Bei Massenstörung erfolgt Info per E-Mail an betroffene ISP (je nach Störungsdauer – Beginn, Verlauf und Ende)

- **bei Einzelstörungen** wird folgende Vorgangsweise - für den Fall, dass der **Endkunde den ISP kontaktiert** - vereinbart:
  - Voreingrenzung durch den ISP
    - a) Sprachtelefonie am selben Anschluss nicht funktionstüchtig ?
    - b) Ist das ADSL - Modem nicht synchron? (Dauerleuchten des Synch-LED am Modem)
    - c) Sind die Endkundeneinrichtungen (PC o.ä.) betriebsbereit?
    - d) Ist der ISP eigene Tunnelendpunkt in Funktion ?

Bei Beantwortung sämtlicher Fragen mit "Ja" liegt wahrscheinlich eine Störung in den von TELEKOM AUSTRIA erbrachten Services vor (weitere Vorgangsweise siehe unter "Störungsmeldung vom ISP an TELEKOM AUSTRIA")
  
- **bei Einzelstörungen** wird folgende Vorgangsweise für den Fall, dass **der Endkunde die TELEKOM AUSTRIA kontaktiert** - vereinbart:
  - Voreingrenzung durch TELEKOM AUSTRIA:
    - aa) Sprachtelefonie am selben Anschluss funktionstüchtig
    - bb) Ist das ADSL - Modem synchron? (Dauerleuchten des Synch-LED am Modem)

Bei Beantwortung dieser Fragen mit "Ja" liegt wahrscheinlich eine Störung bei den vom ISP erbrachten Services vor. In diesem Fall wird der Endkunde vom Service Management der TELEKOM AUSTRIA an seinen ISP verwiesen.
  
- Übergabe einer **Störungsmeldung vom ISP an TELEKOM AUSTRIA** in Fall einer Einzelstörung

Störungsmeldungen werden von TELEKOM AUSTRIA an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr (24/7/365) angenommen. TELEKOM AUSTRIA wird - soweit die nachfolgend dargestellten Mindestangaben der Störungsmeldung vorliegen - umgehend mit der Fehleranalyse beginnen.

### Übergabe einer Störungsmeldung vom ISP an TELEKOM

Betreff:		Störung	
Attribut	Feldname	Format bzw. Wertbereich	Status
ISP – Kurzzeichen	ISP	3-stellig alpha-num.	Pflicht
Trouble-Ticket-Nummer des ISP	ISPTT	9-stellig numerisch	Pflicht
Name des ISP	ISPNAME	alpha-num.	Pflicht
Call-Center Agent	AGENT	alpha	Pflicht
Datum der Störungsmeldung	DATUM3	DD-MM-YYYY	Pflicht
Uhrzeit der Störungsmeldung	ZEIT3	HH:MM	Pflicht
Datum des Störungsbeginns	DATUM4	DD-MM-YYYY	Pflicht
Uhrzeit des Störungsbeginns	ZEIT4	HH:MM	Pflicht
Vorwahl	VORWAHL	max. 5 stellig num.	Pflicht
Rufnummer	RUFN	max. 7 stellig num.	Pflicht
Endkundennummer beim jeweiligen ISP	ISPKN	10-stellig num.	Pflicht
Kontaktperson	KONTAKT	Vorname Nachname   leer	Pflicht
Rückrufnummer	RRN	Vorwahl Rufnummer   leer	Pflicht
Störungseigenschaft	ZEIT	dauernd   zeitweise   Tageszeit	Pflicht
ADSL-Modem synchron	SYNC	1   0	Pflicht
Endkundeneinrichtung betriebsbereit	PCOK	1   0	Pflicht
Endkunde kann telefonieren	TELOK	1   0	Pflicht
Problembeschreibung/Besonderheiten	PROBLEM	alpha   leer	Pflicht
Anschlussart (POTS/ISDN) *	POTS/ISDN	P   I	Pflicht*
Modemtyp*	MODEMTYP	alpha   leer	Pflicht*
Neue Konfiguration oder Netzwerkänderung am PC	NEU	1   0	Pflicht

\* Sofern dem Provider bekannt

- **Mitteilung der Störungsbehebung durch TELEKOM AUSTRIA an den ISP im Fall einer Einzelstörung**

Grundsätzlich wird zur Störungsbehebung die Verfügbarkeit der betroffenen ISP Störungsstelle vorausgesetzt, da ansonsten Verzögerungen in der Störungsbehebung auftreten können.

Nach erfolgter Störungsbehebung wird der ISP jedenfalls vom CSC über die Störung (Ursache, Datum/Uhrzeit Ende der Störung) informiert (siehe nachfolgende Übersicht):

**Mitteilung der Störungsbehebung durch TELEKOM an den ISP**

Betreff:		Entstörung	
Attribut	Feldname	Format bzw. Wertbereich	Status
ISP – Kurzzeichen	ISP	3-stellig alpha-num.	Pflicht
Trouble-Ticket-Nummer des ISP	ISPTT	9-stellig numerisch	Pflicht
Trouble-Ticket-Nummer der TELEKOM AUSTRIA	TATT	nnnn/YYYY	Pflicht
Name des ISP	ISPNAME	alpha-num.	Pflicht
Call-Center Agent	AGENT	alpha	Pflicht
Datum der Störungsmeldung	DATUM3	DD-MM-YYYY	Pflicht
Uhrzeit der Störungsmeldung	ZEIT3	HH:MM	Pflicht
Datum des Störungsbeginns	DATUM4	DD-MM-YYYY	Pflicht
Uhrzeit des Störungsbeginns	ZEIT4	HH:MM	Pflicht
Vorwahl	VORWAHL	max. 5 stellig num.	Pflicht
Rufnummer	RUFN	max. 7 stellig num.	Pflicht
Endkundennummer beim jeweiligen ISP	ISPKN	10-stellig num.	Pflicht
Kontaktperson	KONTAKT	Vorname Nachname   leer	Pflicht
Bearbeiter bei der TELEKOM AUSTRIA	BEARB	alpha	Pflicht
Datum der Entstörung	DATUM5	DD-MM-YYYY	Pflicht
Uhrzeit der Entstörung	ZEIT5	HH:MM	Pflicht
Entstörcode	CODE	alpha-num.	Pflicht
Ursache der Störung	URSACHE	text   leer	Pflicht

• **Störungsmeldung / -behebung an der ATM Anbindung:**

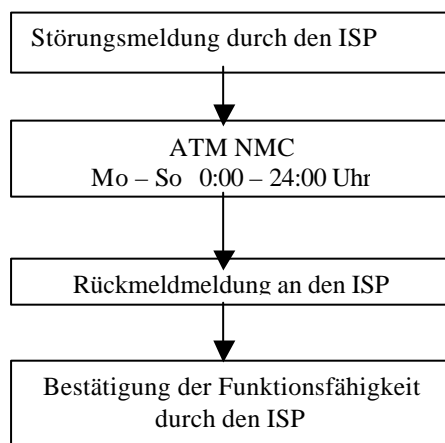
Störungsmeldungen werden von TELEKOM AUSTRIA an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr (24/7/365) angenommen. Zur Störungsbehebung ist folgende Mindestinformation des ISP notwendig:

- Leitungsnummer : IXA 92 XXXX XXX
- Virtueller Pfad: ZB: VP 50 oder alle Verbindungen
- Störungsbeschreibung: z.B. Ausfall, Unterbrechungen
- Kontaktperson beim ISP
- Telefonnummer der Kontaktperson ISP

Um Störungen in kürzester Zeit beheben zu können, ist die Störungsmeldung durch einen Techniker seitens des ISP wünschenswert.

Seitens TELEKOM AUSTRIA steht hierfür das ATM NMC 0800100112 bereit.

- - **Störungsablauf ATM Störung als "Workflowdarstellung"**



- - **Wartungsfenster**

Das Standardwartungsfenster für ATM Anbindungen ist jeweils der zweite Mittwoch

( = 2. und 4. Mittwoch ) im Monat und zwar von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr morgens.

Das Standardwartungsfenster für das ADSL- und IP-Netz ist jeweils Mittwoch und zwar von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr morgens.

Während dieser Zeit kann es aufgrund der Wartungsarbeiten zu kurzzeitigen Unterbrechungen kommen. Sollte die von vornherein absehbare Unterbrechungsdauer länger als 10 Minuten dauern, erfolgt eine gesonderte Verständigung des ISP.

Außerordentliche Wartungsfenster - außerhalb des angegebenen Fensters - werden mit einer Vorlaufzeit von 3 Tagen durch TELEKOM AUSTRIA bekannt gegeben. Ad Hoc Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind, werden nach Bekannt werden sofort gemeldet und die Behebung, wenn möglich, in die „betriebsschwache Zeit“ gelegt.

Nach Rücksprache mit dem ATM CSC werden nach Möglichkeit auf Wünsche der ISP Rücksicht genommen.

### 3.6 Beendigung des Endkundenvertrages, Providerwechsel , Produktwechsel

#### Einleitung :

TELEKOM AUSTRIA verrechnet als Leistungserbringer die Teilleistungen "Sprachtelefondienst" ("monatliches Grundentgelt" und allenfalls anfallende Verbindungsentgelte für den Sprachtelefondienst) sowie das "ADSL Zugangsservice" gemäß dem mit dem ISP vereinbarten Endkundenverrechnungsausmaß gegenüber dem Endkunden. Der ISP verrechnet als Leistungserbringer Internet Access Dienst gegenüber dem Endkunden. Davon ausgenommen sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil, vgl. jedoch Pkt. 5.1 in Anlage 2, „Entgelte“) Der ISP verrechnet als Leistungserbringer Internet Access Dienst bzw. im Fall der in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil) den ADSL Zugangsdienst gegenüber dem Endkunden.

Beide Leistungserbringer kontrahieren mit den Endkunden auf Basis eigener Allgemeiner Geschäftsbedingungen.

Aus derzeitiger Sicht (am Ende der "friendly customer Phase" ) erscheint eine "Verknüpfung" der ADSL Zugangsleistung und der Internet Access Services im Falle der Beendigung (Kündigung, ao. Kündigung etc.) ein praktikabler Weg in der tatsächlichen Umsetzung. Davon unberührt bleibt die Beendigung des Leistungsteils "Sprachtelefondienst" nach den derzeit von der Regulierungsbehörde genehmigten Fristen und Bedingungen in den AGB der TELEKOM AUSTRIA.

- **Beendigung des ADSL Zugangsteils (TELEKOM AUSTRIA) und des Internet Access Anteils (ISP):**

Anpassung der Beendigungsfristen: TELEKOM AUSTRIA und der ISP tragen Sorge dafür, dass nach den jeweils gültigen Geschäftsbedingungen die Kündigungsfrist des ADSL Zugangsteils und des Internet Access Teils einheitlich einen Monat zum Monatsletzen beträgt. Ausgenommen hiervon sind Vereinbarungen über Bindungsfristen gemäß Anlage 2 Punkt 5. Der Endkunde kann die Leistung sowohl beim Internet Service Provider als auch bei der TELEKOM AUSTRIA kündigen. Hinsichtlich der sonstigen Beendigungsarten (ao Kündigung, fristlose Auflösung) wird eine 6 Tages Frist (wie in den AGB der TELEKOM AUSTRIA) sowie eine Beendigung ohne Fristen für den Fall der "fristlosen Auflösung" vorgesehen. Davon ausgenommen sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil) .

Bei Beendigung des Leistungsteiles "Sprachtelefondienst"- aus welchem Grund auch immer - entfallen sowohl die Leistungsteile "Sprachtelefondienst" als auch das "ADSL Zugangsservice", siehe dazu jedoch unter Pkt. 15.1 des Hauptteiles und Pkt. 5.1. von Anlage 2.

Sonstige Vorkehrungen: (diese kommen bei in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten - siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil - nicht zur Anwendung);

Weiters wird dafür Sorge getragen, dass mit der Beendigung des Leistungsanteils ADSL Zugangsservice auch der Leistungsteil "Internet Access" entfällt, sowie umgekehrt mit der Beendigung des Leistungsteiles Internet Access (Ausnahme: Providerwechsel) auch der Leistungsteil ADSL Zugangsservice entfällt;

Dies bedeutet im Einzelfall:

- Das ADSL Zugangsservice wird durch TELEKOM AUSTRIA beendet -> TELEKOM AUSTRIA ist ermächtigt, damit auch das Internet Access Service zu jeweiligen ISP als beendet zu erklären

I

- Das Internet Access Service wird durch den Provider als beendet erklärt-> Der ISP ist ermächtigt, damit auch das ADSL Zugangsservice zur TELEKOM AUSTRIA als beendet zu erklären
- Das Internet Access Service oder das ADSL Zugangsservice wird vom Endkunden beendet -> Hinweis an den Endkunden, dass damit auch der jeweils andere Leistungsteil (also ADSL Zugangsservice oder Internet Access Service) als beendet gilt.

Bindungsfristen der ISP liegen im eigenverantwortlichen Bereich jedes ISP - die TELEKOM AUSTRIA administriert und prüft diese nicht.

ISP und TELEKOM AUSTRIA informieren sich gegenseitig innerhalb von 5 Werktagen, soweit ein Endkundenvertrag beendet wird, wie folgt:

### **Betreff: Kündigung**

- Name des ISP
- Name des Endkunden
- Teilnehmeranschluss des Endkunden
- Kundennummer beim ISP
- Datum der Verständigung über die Beendigung
- Datum des Leistungsendes (unter Einrechnung der Beendigungsfristen)

Mitteilungen von Kündigungen vom ISP an die TELEKOM AUSTRIA oder umgekehrt erfolgen per FAX. Zuständig sind die gleichen Abteilungen wie bei der Bestellabwicklung. Ein Vorschlag für das Kündigungsformular ist unter 3.8, Beilage 1 beigelegt.

### • **Providerwechsel**

Der Providerwechsel ist ein "Sonderfall" der Kündigung des Internet Access Anteils durch den Endkunden beim Altprovider - unter gleichzeitiger Begründung eines Vertragsverhältnisses hinsichtlich des Internet Access Anteils mit einem Neuprovider.

Ziel des Providerwechsels ist es :

- Durch die Informationsprozesse zwischen TELEKOM AUSTRIA, dem Altprovider und dem Neuprovider einen "Wechsel" ohne Abbau des ADSL Inventars vor Ort herbeizuführen
- Den Endkunden hinsichtlich einer "Vertragsanpassung" des Endkundenvertrages zu TELEKOM AUSTRIA hinreichend zu informieren
- eine nochmalige Verrechnung der Herstellungsentgelte an den Endkunden zu verhindern

Im Bestellformular des ISP ist ein eigener Passus "Providerwechsel" vorzusehen. Kreuzt der Endkunde diesen Passus an, bestätigt er damit, dass er beim Altprovider gekündigt hat.

Dem Altprovider wird TELEKOM AUSTRIA innerhalb von 5 Tagen dieselben Informationen wie anlässlich der Beendigung des Endkundenverhältnisses übermitteln.

Der neue ISP leitet die Bestellung mit der Kennzeichnung an TELEKOM AUSTRIA weiter (vgl. Pkt. 3.3 betriebl. Handbuch). Alle Providerwechsel werden unverzüglich durchgeführt, der Endkunde unterschreibt mit der Bestellung beim Neuprovider, dass sie den Altprovider gekündigt haben. Die ISP's verpflichten sich, vom Endkunden mit der Bestellung auch unterschreiben zu lassen, dass der Endkunde beim bisherigen Provider gekündigt hat. Die ISP's verpflichten sich des Weiteren, diese Unterlagen im Bedarfsfall der Jet2Web Network Services GmbH und der TELEKOM AUSTRIA umgehend zur Verfügung zu stellen.

Die TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden ein einmaliges Entgelt gemäß Anhang 2 Punkt 1.1.2.

## **Produktwechsel**

Der Produktwechsel ist ein Wechsel von der bestehenden ADSL Bandbreite auf eine andere mit Beibehaltung der Anschlussart (POTS oder ISDN). Der ISP kann, sofern er die Annahmeerklärung über die von der TELEKOM AUSTRIA angebotenen Produkte unterzeichnet hat, dies für seinen Endkunden ordern.

Im Bestellformular des ISP ist ein eigener Passus "Produktwechsel" vorzusehen. Der ISP leitet die Bestellung mit Produktwechsel mit Angabe der neuen Produktkennzeichnung an die TELEKOM AUSTRIA weiter (vgl. Pkt. 3.3 betriebl. Handbuch).

Die TELEKOM AUSTRIA verrechnet dem Endkunden ein einmaliges Entgelt gemäß Anhang 2 Punkt 1.1.3.

- **Namensänderung**

Eine Namensänderung teilt der Endkunde der TELEKOM AUSTRIA und dem ISP mit.

- **Übertragung**

Die Übertragung ("Schuldnerwechsel") eines TELEKOM AUSTRIA Anschlusses kann der Endkunde ausschließlich bei TELEKOM AUSTRIA veranlassen. Anlässlich einer Übertragung wird der neue Endkunde durch TELEKOM AUSTRIA über das bestehende ADSL Zugangsservice und den bestehenden Internet Access des jeweiligen Providers informiert. Wünscht der neue Endkunde eine Übertragung sämtlicher Services, wird eine diesbezügliche "Gesamtübertragung" auf TELEKOM AUSTRIA Seite durchgeführt und der ISP darüber informiert:

**Betreff: Übertragung**

- Name des alten Endkunden
- Name des neuen Endkunden
- Teilnehmeranschluss des Endkunden
- Datum der Übertragung
- Rückrufnummer des neuen Endkunden
- Zeitliche Erreichbarkeit des neuen Endkunden

Für die Begründung eines Vertrages mit dem neuen Endkunden über die "Internet Access Services" ist der ISP verantwortlich.

- **AON Complete**

Auf einer Teilnehmeranschlussleitung mit dem Bundle "AON Complete" kann kein zusätzliches ADSL Zugangsservice hergestellt werden. Dafür ist die Herstellung einer weiteren Teilnehmeranschlussleitung (zusätzlich zu einem bestehenden AON Complete Bundle) notwendig. Der ISP erhält im Falle einer Bestellung eines ADSL Zugangsservice für einen Teilnehmeranschluss mit Complete Bundle eine diesbezügliche Rückmeldung durch TELEKOM AUSTRIA.

Der Endkunde wird seitens TELEKOM AUSTRIA informiert, dass AON Complete und ADSL für ISPA unvereinbar sind und er entweder AON Complete bei der TELEKOM AUSTRIA zu kündigen hat oder ADSL für ISPA bei seinem Provider zu stornieren hat. Sofern kein Feedback vom Kunden erfolgt, wird nach einer Wartezeit von ca. 2 Wochen jedenfalls ADSL für ISPA veranlasst und AON Complete gekündigt.

Die ISP's verpflichten sich, vom Endkunden mit der Bestellung auch unterschreiben zu lassen, dass er beim bisherigen Provider Jet2Web Internet Services GmbH AON Complete, sofern auf gegenständlichem ISDN-Anschluss vorhanden, gekündigt hat, und diese Unterlagen auch im Bedarfsfall umgehend der Jet2Web Network Services GmbH bzw. der TELEKOM AUSTRIA zur Verfügung stellt. Diese Vorgangsweise erübrigt jedoch keinesfalls die Durchführung des Endkunden von AON Complete bei der Jet2Web Internet Services GmbH oder TELEKOM AUSTRIA.



### **3.7 Auflistung der vertragl. Erfordernisse für Punkt 7 A) des Angebotes**

- Vertragliche Festlegung der Leistungsabgrenzung zwischen dem ISP und TELEKOM AUSTRIA (vgl. die Leistungsschnittstelle im Angebot der TELEKOM AUSTRIA) gegenüber dem Endkunden
- In allen Endkundeninformationen, Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen, mündlichen Erläuterungen etc. ist darauf hinzuweisen, dass hinsichtlich der Leistungsteile "Sprachtelefondienst" und "ADSL Zugangsteil" TELEKOM AUSTRIA Vertragspartner des Endkunden ist. Davon ausgenommen sind die in Anlage 2 Punkt 2.1.5.1 und 2.1.6.1. festgelegten Varianten (siehe Punkt 4.2. allgemeiner Teil) bezüglich des ADSL Zugangsteils. Ist TELEKOM AUSTRIA betreffend die Leistungsteile "Sprachtelefondienst" und "ADSL Zugangsteil" Vertragspartner des Endkunden, werden diese Leistungen gemäß den betreffenden Geschäftsbedingungen, Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen der TELEKOM AUSTRIA erbracht. In allen Endkundeninformationen, Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen, mündlichen Erläuterungen etc. ist darauf hinzuweisen, dass die Leistungen von TELEKOM AUSTRIA bei den Tarifmodellen "Standardtarif", „TikTak Plus“, „Geschäftstarife“, „TikTak Business“ gelten - eine Umstufung vom "Minimumtarif" in den "Standardtarif aber kostenlos erfolgt.
- Providerwechsel und Produktwechsel: Der Endkunde ist in Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen und mündlichen Erläuterungen rechtsverbindlich darauf hinzuweisen, bzw. ist für sein rechtsverbindliches Einverständnis zu sorgen, dass durch den Providerwechsel eine "Vertragsanpassung" auch des Vertragsverhältnisses zu TELEKOM AUSTRIA v.a. im Hinblick auf ein etwaig anderes Endkundenverrechnungsausmaß erfolgen kann und TELEKOM AUSTRIA für den damit verbundenen Aufwand ein Entgelt verrechnet. Dabei ist der Endkunde gleichzeitig darüber zu informieren, dass der ISP selbst das durch TELEKOM AUSTRIA für "ADSL Zugangsleistungen" verrechnete Entgelt wählen kann.
- Datenübermittlung: Der Endkunde ist in Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen und mündlichen Erläuterungen rechtsverbindlich darauf hinzuweisen bzw. ist für sein rechtsverbindliches Einverständnis hinsichtlich der ihn betreffenden Datenübermittlungen zu sorgen (übermittelte Datenarten lt. Betriebl. Handbuch).
- Beendigung des Endkundenvertragsverhältnisses: Der Endkunde ist in Formularen, Prospekten, Geschäftsbedingungen und mündlichen Erläuterungen rechtsverbindlich darauf hinzuweisen bzw. ist für sein rechtsverbindliches Einverständnis mit den in Punkt 3.6 vorgesehenen Regelungen betr. Beendigung zu sorgen.
- Hinsichtlich der Endkundenerklärungen zum "Providerwechsel", "Datenübermittlung", "Beendigung des Endkundenvertragsverhältnisses" ist der ISP Erklärungsempfänger für TELEKOM AUSTRIA.

### **3.8 Beilagen zum Betriebl. Handbuch**

- 3.8.1 Beilage 1 Kündigungsformular
- 3.8.2 Beilage 2 Auflistung der Entstör-codes
- 3.8.3 Beilage 3 Kontaktliste der TELEKOM AUSTRIA
- 3.8.4 Beilage 4 Muster der Annahmeerklärung



### 3.8.2 Auflistung der Entstör-/Informationscodes Anlage 3/Beilage 2

<b>EC 2x</b>	<b>Fehler an Außenleitung</b>	<b>EC 3x</b>	<b>Fehler an Innenleitung</b>
20	Ortskabel	30	Einführung (ohne Blitzschutz)
21	Fernkabel	31	Blitzschutz
22	Privatkabel	33	Verbindungsdose
23	LV oder KV	34	Netzabschlussdose
24	Kabelausmündung (alle Arten)		
25	Freileitung, Provisorium		
26	Luftkabel		
27	Verbindungs- und Verzweigerdosen (VVD)		
28	Dachboden-, Kellerverkabelung, Verrohrung		
2P	PO Kabel (Hauszuführung)		
2T	Teilnehmerleitung ab Endverschluss		
<b>EC 8x</b>	<b>Fehler an Zusatzeinrichtungen</b>	<b>EC 5x</b>	<b>Fehler an Vorfeldeinrichtungen</b>
88	Innenleitung nach Netzabschluss	54	ISDN - NT (Network-Termination)
89	Private Zusatzeinrichtungen		
8A	ADSL Entstörung		
8K	PC-Komponente		
8I	ISDN – Dose		
8S	S/T – Bus		
<b>EC 0x</b>	<b>Durch Voruntersuchung festgestellt</b>	<b>EC 9x</b>	<b>Sonstige Wartungsarbeiten</b>
00	Keine Störungsursache	90	Keine Störungsursache festgestellt
01	Bedienungsfehler	91	Bedienungsfehler
03	Netzausfall, kein Fehler in der Einrichtung	98	Sonstige Tätigkeiten (Bezeichnung)
05	Fehler in privater Einrichtung		
06	U-Loop Reset		
09	Gutmeldung durch Endkunden (Storno)		
0F	Fehler in einem anderen Bereich		
<b>Maßnahmen (3. Stelle nach EC)</b>	<b>Art der Maßnahme</b>	<b>Zusatzinfo (4. Stelle nach EC)</b>	<b>Inhalt der Information</b>
EC0	Behebung des Fehlers	EcxD	Netzausfall
EC1	Tausch	EcxG	Gewitterstörung
EC2	Unterbrechung behoben	Ecxl	ISDN (z.B.: 2xxl, 3xxl, 5xxl)
EC3	Schleife behoben	EcxT	tel. Rücksprache mit Endkunden (Fernentstörung)
EC4	Fremdspannung behoben	EcxW	Terminversäumnis vom Endkunden
EC7	Provisorische Behebung, Ersatzschaltung	EcxX	Terminversäumnis vom Servicetechniker
ECB	Beschädigung behoben	EcxY	Herbeiholung
ECE	Einmessen		
ECG	Softwaretausch (Upgrading)		
ECl	Erläuterung der Manipulation nach Bedienungsfehler		
ECO	Oxydation behoben		
ECR	Reset		
ECU	Arbeitsunterbrechung ( wird weiterbehandelt )		
ECV	Verlegung		

### 3.8.3 Kontaktliste der TELEKOM AUSTRIA

Anlage 3/Beilage 3

#### TELEKOM AUSTRIA

Störungen /Annahme	TELEKOM AUSTRIA Network Control Center Carrier Service Center Postfach 102, A-1103 Wien Tel: 01 / 799 40 00 Fax: 01 / 796 27 67 E-Mail: <a href="mailto:znk.mcsc@telekom.at">znk.mcsc@telekom.at</a>
Zusätzlich: Störungen /Annahme für ATM-Störungen Störungen / Erste Eskalationsstufe	TELEKOM AUSTRIA Network Control Center 0800 100 112 TELEKOM AUSTRIA Network Control Center Network Management Center Postfach 102, A-1103 Wien Tel: 01 / 79790 Fax: 01 / 7968470 E-Mail: <a href="mailto:znk.nmc@telekom.at">znk.nmc@telekom.at</a>
Störungen / Zweite Eskalationsstufe	TELEKOM AUSTRIA Network Control Center Postfach 102, A-1103 Wien Tel: 01 / 79744-5000 Fax: 01 / 7982457 E-Mail: <a href="mailto:alfred.schemmel@telekom.at">alfred.schemmel@telekom.at</a>
Angebotsannahme ISP, ATM Anbindung, Forecasts	Jet2Web Network Services GmbH Lassallestraße 9, A-1020 Wien Tel: 0590591 73320 Fax: 0590591 73093 E-Mail: <a href="mailto:ISPA@jet2web.com">ISPA@jet2web.com</a>
Bestellung für ISP von Endkundendienst - Leistungen	TELEKOM AUSTRIA Kunden Mangement Center Lassallestraß 9 A-1020 Wien Tel: 01 / 2196866 Fax: 01 / 51500 4780 E-Mail: <a href="mailto:ispa.tv@jet2web.com">ispa.tv@jet2web.com</a>
Verrechnungsfragen, Rechnungsadresse Für ISP	Jet2Web Network Services GmbH Lassallestraße 9, 1020 Wien Tel: 0590591 73320 Fax: 0590591 73093 E-Mail: <a href="mailto:ISPA@jet2web.com">ISPA@jet2web.com</a>
Beschwerden von Endkunden	BESCHWERDESTELLE der TELEKOM AUSTRIA AG Lassallestraße 9, A-1020 Wien E-Mail: <a href="mailto:cs.complaints@jet2web.com">cs.complaints@jet2web.com</a>
"Tunneltest" (nur bei der erstmaligen Anbindung)	TELEKOM AUSTRIA Dienste und Entwicklungen oder Service Betrieb Arsenal Tel: 01 / 79744 -47850, 47870 Fax: 01/7962574 E-Mail: <a href="mailto:network@aon.at">network@aon.at</a>



österreichweit

regional

**Übergangspunkt\*\*:** (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Wien (Übergangspunkt Arsenal, 1030 Wien)
- Burgenland (Übergangspunkt Semmelweißgasse 9, 7000 Eisenstadt)
- Niederösterreich (Übergangspunkt Linzerstr. 54, 3100 St. Pölten)
- Steiermark (Übergangspunkt Marburger-Kai 43-45, Verstärkeramt 1,8010Graz)
- Oberösterreich (Übergangspunkt Fadingerstraße 6, 4020 Linz)
- Salzburg (Übergangspunkt Alpenstr. 5, 5020 Salzburg)
- Kärnten (Übergangspunkt Josef Micklgasse 2, 9020 Klagenfurt)
- Tirol (Übergangspunkt Andreas Hofer Straße 26a, 6020 Innsbruck)
- Vorarlberg (Übergangspunkt Mutterstraße 44, 6800 Feldkirch)

**ADSL Bandbreiten**

- 512/64
- 512/64 SI (Selbstinstallation)
- 512/256
- 256/256

**DEM ENDKUNDEN SOLL FOLGENDES MONATSENTGELT (bei einer Einstufung im Standardtarif) IN RECHNUNG GESTELLT WERDEN:** (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- ATS 240,-- (EURO 17,44) inkl. USt. bei POTS  
ATS 396,-- (EURO 28,76) inkl. USt. bei ISDN
- ATS 399,-- (EURO 28,98) inkl. USt. bei POTS  
ATS 549,-- (EURO 39,88) inkl. USt. bei ISDN
- ATS 599,-- (EURO 43,52) inkl. USt. bei POTS  
ATS 749,-- (EURO 54,41) inkl. USt. bei ISDN
- ATS 799,-- (EURO 58,06) inkl. USt. bei POTS  
ATS 949,-- (EURO 68,94) inkl. USt. bei ISDN

\*\* Bei österreichweiter Anbindung ist nur ein Übergangspunkt möglich. Bei der regionalen Variante können auch mehrere regionale Einzugsgebiete/Übergangspunkte gewählt werden.

Der Internet Service Provider erklärt, das Angebot von TELEKOM AUSTRIA AKTIENGESELLSCHAFT in der von ihm gewählten Variante (vgl.Pkt. 4 ) anzunehmen. Die Abwicklung erfolgt gemäß den Bestimmungen des Angebotes "Internet-zugangslösungen ADSL" der TELEKOM AUSTRIA AKTIENGESELLSCHAFT. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Lieferbedingungen des annehmenden Internet Service Providers werden ausdrücklich ausgeschlossen. Zwischen TELEKOM AUSTRIA und dem Endkunden gelten die AGB, die dazugehörigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen der TELEKOM AUSTRIA. Der annehmende Internet Service Provider ermächtigt ISPA (Verein Internet Service Provider Austria) in seinem Namen Teile des Betrieblichen Handbuchs einvernehmlich mit TELEKOM AUSTRIA festzulegen. Der Internet Service Provider bestätigt seine Internet Access Dienste bei der Telekom Control angezeigt zu haben.

**Internet Service Provider:**

---

Ort, Datum

---

Unterschrift / Firmenmäßige Zeichnung





## Anlage 4

### Verrechnungssätze der TELEKOM AUSTRIA

Verrechnungssätze für Leistungen der TELEKOM AUSTRIA in ATS exkl. Ust.				
	Normalstunde	Überstunden in %		
		50	100	200
<b>Fernmelde-Baudienst</b>				
Planungsgruppe	780	952	1112	1440
Zeichenstelle	524	632	724	932
Bautrupps außen	612	724	836	1056
Montagetrupp außen	572	672	772	980
KMI-Stelle	640	780	928	1224
Messbeamter	760	936	1128	1492
<b>Fernmelde-Betriebsdienst</b>				
Systemspezialist	1032	1172	1320	1616
Systemtechniker	992	1112	1244	1496
Fachtechniker	896	1016	1132	1368
Fachdienst Entstörer	864	972	1084	1296
<b>Telekom Kompetenz Zentrum</b>				
Referent	1240	1240	1240	1240
Messmechaniker	700	852	852	852
Fachtechniker	604	744	744	744
Zeichner	632	792	792	792
<b>Technischer Kundendienst</b>				
Servicetechniker	992	1112	1244	1496

Verrechnungssätze für Leistungen der TELEKOM AUSTRIA in EURO exkl. Ust				
	Normalstunde	Überstunden in %		
		50	100	200
<b>Fernmelde-Baudienst</b>				
Planungsgruppe	56,68	69,18	80,81	104,64
Zeichenstelle	38,08	45,92	52,61	67,73
Bautrupp außen	44,47	52,61	60,75	76,74
Montagetrupp außen	41,56	48,83	56,1	71,21
KMI-Stelle	46,51	56,68	67,44	88,95
Messbeamter	55,23	68,02	81,97	108,42
<b>Fernmelde-Betriebsdienst</b>				
Systemspezialist	74,99	85,17	95,92	117,43
Systemtechniker	72,09	80,81	90,4	108,71
Fachtechniker	65,11	73,83	82,26	99,41
Fachdienst Entstörer	62,78	70,63	78,77	94,18
<b>Telekom Kompetenz Zentrum</b>				
Referent	90,11	90,11	90,11	90,11
Messmechaniker	50,87	61,91	61,91	61,91
Fachtechniker	43,89	54,06	54,06	54,06
Zeichner	45,92	57,55	57,55	57,55
<b>Technischer Kundendienst</b>				
Servicetechniker	72,09	80,81	90,4	108,71