

# DIENSTANBIETER

## Rahmenvertrag für Dienstleistungen

hinsichtlich des Vertriebs netzbezogener Dienste

zwischen

**VX FIBER GmbH**

und

[...]

.....



Finanziert von der  
Europäischen Union  
NextGenerationEU



breitbandbuero.gv.at



# INHALT

Seite

## Inhalt

1	Parteien.....	3
2	Hintergrund .....	3
3	Definitionen und Auslegung.....	3
4	Gebietsspezifische Vereinbarungen.....	8
5	Nicht-Diskriminierung.....	8
6	Kundenanschlussvereinbarungen.....	9
7	Glasfaser-Dienste .....	10
8	Vorleistungen .....	11
9	Dienstleistungen für Abonnenten.....	12
10	Garantien, Zusicherungen und Zusagen.....	14
11	Recht auf Aussetzung.....	15
12	Aktivieren und Deaktivieren .....	15
13	VX-Tools .....	15
14	Vergütungen und Zahlungsbedingungen .....	16
15	Datenschutz.....	18
16	Geistiges Eigentum.....	19
17	Vertraulichkeit .....	20
18	Haftung und Entschädigung .....	20
19	Audit.....	21
20	Zusammenarbeit und Vertragsmanagement.....	21
21	Streitbeilegung .....	22
22	Vertragslaufzeit und Beendigung .....	22
23	Höhere Gewalt.....	24
24	Abtretung und Subvergabe.....	24
25	Mitteilungen.....	25
26	Einhaltung der Anti-Bestechungsvorschriften .....	25
27	Sonstiges .....	26
28	Geltendes Recht und Gerichtsstand.....	27

Anhang 1 Muster einer gebietsspezifischen Vereinbarung

Anhang 2 Rahmenvereinbarung Anhänge

Anhang 3 Obligatorische Begriffe

Anhang 4 Allgemeine Bedingungen für den Anschlussvertrag von Breitband Oberösterreich

Dieser Vertrag wird am [00.00.0000] geschlossen zwischen den nachstehenden Vertragsparteien

## 1 Parteien

(1) **VX FIBER GmbH**, FN ..., Praterstraße 1, 1020 Wien, Österreich, („**VX Fiber**“)

und

(2) **[Firma]**, FN [...], [Adresse], („**Dienstleister**“)

VX Fiber und Dienstleister im Folgenden jeweils einzeln eine „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“,

wie folgt:

## 2 Hintergrund

- (A) VX Fiber (i) entwirft, installiert und wartet passive Glasfaserinfrastruktur; (ii) finanziert, beschafft, installiert und wartet die für den Betrieb der passiven Glasfaserinfrastruktur erforderliche aktive Ausrüstung und Software; (iii) ist Eigentümer und/oder Betreiber der solcherart geschaffenen Netze und (iv) stellt verschiedenen Dienstleistern Vorleistungen auf diesem Netz zur Verfügung.
- (B) Dienstleister beabsichtigt, Kunden über das Netz Abonentendienste anzubieten und den Kunden damit verbundene Vertriebs-, Marketing-, Kundendienst- und Verwaltungsfunktionen (einschließlich Rechnungslegung) zur Verfügung zu stellen. Der Dienstleister beabsichtigt auch, Kundenanschlussverträge mit Kunden abzuschließen.
- (C) Dienstleister benötigt den Zugang zu den Vorleistungsdiensten und den Anschluss an die Netze, um die Endkundendienste für die Kunden bereitstellen zu können.
- (D) Die Parteien stimmen überein, zu den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen zusammenzuarbeiten und gemäß diesem Vertrag gebietsspezifische Vereinbarungen für bestimmte Netzgebiete zu schließen.

## 3 Definitionen und Auslegung

3.1 In diesem Vertrag (einschließlich seiner Anhänge), sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist, haben die verwendeten Abkürzungen und Begriffe die nachstehend definierte Bedeutung:

**Abonentendienst** ist jeder Dienst, den Dienstleister seinen Kunden unter einem Abonentenvertrag auf der Grundlage der Vorleistungsdienste über ein Netz nach diesem Vertrag bereitstellt. Die Abonentendienste umfassen keine OTT-Dienste;

**Abonentenvertrag** ist jeder Vertrag von Dienstleister mit einem Kunden, der kein Kundenanschlussvertrag ist.

**Aktivierung** bezeichnet den Vorgang, durch den ein Vorleistungsdienst von VX im Namen des Dienstleisters aktiviert wird, damit der Dienstleister die Endkundendienste an einen Kunden erbringen kann;

**Aktivierungs- und Deaktivierungsverfahren** ist das vereinbarte Verfahren, mit dem der Diensteanbieter einen Vorleistungsdienst für einen Kunden, wie in Punkt 12 genauer beschrieben,

aktiviert oder deaktiviert;

**Aktivierungszeitraum** bezeichnet für jeden Kunden den Zeitraum ab dem Datum, an dem ein Vorleistungsdienst für diesen Kunden aktiviert wird, bis zur Deaktivierung des betreffenden Vorleistungsdienstes;

**Änderung** hat die in Abschnitt 1.5 des Anhangs 2 angegebene Bedeutung;

**Änderungsmanagementverfahren:** das in Anhang 2 Abschnitt 1.5 beschriebene Verfahren;

**Aufzeichnungen** sind Daten, Informationen, Aufnahmen und Dokumente in allen Medien und Formaten, die sich im Besitz oder unter der Kontrolle des Dienstleister und/oder seiner Subunternehmer und/oder Konzerngesellschaften des Dienstleister befinden und die sich auf die Abonentendienste beziehen, einschließlich der Informationen über den Kunden und das Volumen der Vorleistungsdienste;

**Außergewöhnliche Umstände** ist ein Zustand, ein Defekt, eine Fehlfunktion oder ein Verlust der Verfügbarkeit, der/die direkt auf Folgendes zurückzuführen ist:

- (a) jede Handlung, die über die bestimmungsgemäße Verwendung der Fasern oder der Ausrüstung hinausgeht, oder jede zufällige Handlung oder Unterlassung des Kunden oder eines Dritten, die Anweisungen oder schriftlichen Ratschläge von Dienstleister zu befolgen;
- (b) jedes Versäumnis des Kunden oder eines Dritten (mit Ausnahme eines Subunternehmers von VX Fiber), Korrekturroutinen oder Betriebsanweisungen zu befolgen, die von oder im Namen von VX Fiber bereitgestellt wurden;
- (c) alle vom Kunden gewünschten Arbeiten, die nicht Teil der Glasfaserdienstleistungen sind;
- (d) jede andere Ursache (außer normaler Abnutzung oder daraus resultierendem Bauteilversagen), die nicht auf Nachlässigkeit oder Versäumnisse von VX Fiber zurückzuführen ist;
- (e) Fehler oder Zustände oder Arbeiten, die außerhalb der Faser oder der Ausrüstung liegen, oder Produkte oder Verfahren, die mit der Ausrüstung kombiniert oder zusammen mit ihr verwendet werden, es sei denn, sie VX Fiber zuzuschreiben;
- (f) die Fasern oder die Ausrüstung ungewöhnlichen physischen oder elektrischen Belastungen ausgesetzt werden oder die Fasern oder die Ausrüstung vernachlässigt oder missbraucht werden;
- (g) das Versäumnis des Kunden, seinen Verpflichtungen aus der Kundenanschlussvereinbarung nachzukommen, oder
- (h) Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen an den Fasern oder der Ausrüstung, die vom Kunden oder einem Dritten ohne die schriftliche Zustimmung von VX Fiber vorgenommen werden;

**Deaktivierung** bezeichnet den Prozess, durch den ein Vorleistungsdienst deaktiviert wird, damit der Dienstleister die Bereitstellung der Endkundendienste an einen Kunden einstellen kann.;

**Faser** bezeichnet die Glasfaser, die sich im Besitz von VX Fiber befindet und/oder von ihr betrieben wird;

**Fehlerbehandlungsverfahren:** das in Anhang 2 Abschnitt 5 beschriebene Verfahren;

**First-Line-Support** bezeichnet die primäre Kontaktfunktion, die Dienstleister seinen Kunden bereitstellt und über die der Dienstleister versucht, alle Probleme zu lösen, die Kunden in Bezug auf Endkundendienste haben könnten;

**Gebietsspezifische Vereinbarung (en):** eine zwischen den Parteien gemäß diesem Vertrag geschlossene Vereinbarung, in der die besonderen Bedingungen für den Zugang des Dienstleisters zu Vorleistungsdiensten und die Erbringung von Endkundendiensten durch den Dienstleister in einem bestimmten Bereich eines Netzes (oder einer Erweiterung desselben) festgelegt sind, jeweils im Wesentlichen in der Form des Musters für eine Gebietsspezifische Vereinbarung in Anhang 1;

**Geräte** bedeutet die VX-Faserleitung und die SDD (Service Demarcation Device, ONT)

**Glasfaserdienstleistungen** sind die Dienstleistungen, die (nach alleinigem Ermessen von VX

Fiber) erforderlich sind für (i) die Installation der Faser und der Geräte in den Räumlichkeiten des Kunden, einschließlich der Durchführung aller damit verbundenen Arbeiten; (ii) Anschluss des Kunden an das Netz ((i) und (ii) zusammen die **Installationsdienstleistungen**); und (iii) Verwaltung und Wartung des Anschlusses des Kunden an das Netz;

**Hausübergabepunkt** bezeichnet einen Netzanschlusspunkt oder einen Port mit bestimmten Eigenschaften in den Räumlichkeiten eines Kunden, an den der Endkundendienst gemäß der entsprechenden Gebietsspezifischen Vertrag geliefert wird. Der/die Hausübergabepunkt(e) werden auch als „**Objekt(e)**“ bezeichnet und für Zwecke dieses Vertrags (und für die Verwendung in den VX-Tools) werden die beiden Begriffe als gleichbedeutend verwendet;

**Hauptknoten** bezeichnet einen Knoten in einem Netzwerk, an dem VX Fiber Core Router, Server und andere zentrale Geräte platziert. Ein Hauptknoten kann auch als Zentralknoten oder Masterknoten bezeichnet werden;

**Höhere Gewalt** ist jedes Ereignis oder jeder Umstand, der sich der Kontrolle einer Partei entzieht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streiks, Aussperrungen oder sonstige Arbeitskampfmaßnahmen (gleichgültig, ob sie die Belegschaft des Lieferanten oder einer anderen Partei betreffen), höhere Gewalt, Krieg, Aufruhr, innere Unruhen, terroristische Handlungen. Als höhere Gewalt gelten auch Unfälle, Störungen oder Ausfälle von Anlagen, Maschinen, Systemen oder Fahrzeugen, Feuer, Überschwemmungen, extreme Witterungsbedingungen, Stromausfälle, Ausfälle von Telekommunikationsnetzen oder Versäumnisse von Zulieferern oder Unterauftragnehmern, Diebstahl oder böswillige Beschädigung von Fasern oder Geräten oder Teilen davon sowie Nachteile und Behinderungen der betroffenen Partei aus der Einhaltung von Gesetzen oder behördlichen Anordnungen und Vorschriften.

**Konzernunternehmen** bedeutet in Bezug auf eine Partei jedes Konzernunternehmen (d. h. eine: (i) eine juristische Person oder eine Personengesellschaft; oder (ii) eine Vereinigung ohne eigene Rechtspersönlichkeit, die ein Gewerbe mit oder ohne Gewinnerzielungsabsicht betreibt (jeweils (i) und (ii) ein "Unternehmen"), das in jedem Fall: (a) ein Mutter- oder Tochterunternehmen dieser Partei ist; oder (b) ein Tochterunternehmen eines Mutterunternehmens dieser Partei, jeweils von Zeit zu Zeit;

**Kunde(n)** bezeichnet ein Unternehmen oder einen privaten Nutzer, mit dem eine Kundenanschlussvereinbarung geschlossen wird;

**Kundenanschlussvereinbarung(en)** bezeichnet Verträgen zwischen: (i) VX Fiber oder dem Dienstleister (je nach Fall) und (ii) einem Geschäfts- oder Privatkunden, die (unter anderem) Übergabepunkte für diesen Kunden im Netz einrichten und dem Kunden Zugang zum Portal gewähren;

**Lokaler Hauptknoten** ist der lokale Knoten in einem Netz, wie in der gebietsspezifischen Vertrag beschrieben, an dem sich normalerweise der Übergabepunkt befindet;

**Netz(e)** bezeichnet jedes Kommunikationsnetz, wie in jeder gebietsspezifischen Vertrag genauer beschrieben, bestehend aus passiver und aktiver Netzinfrastruktur, die zwischen dem/den Übergabepunkt(en) und dem/den Übergabepunkt(en) betrieben wird, über die die Endkundendienste vom Dienstleister an Kunden erbracht werden;

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

**Netzanschlussverfahren** ist das Verfahren, mit dem der Diensteanbieter den Anschluss an ein Netz herstellt, wie zwischen den Parteien in der gebietsspezifischen Vertrag vereinbart;

**Obligatorische Bedingungen** sind die Bedingungen, die ein Dienstleister in jeder

Kundenanschlussvereinbarung, die er mit einem Kunden abschließt, im Wesentlichen wiedergeben muss, wie in Anhang 3 dargelegt;

**ONT (Optical Network Termination)** ist der optische Netzabschlusspunkt beim Kunden (Teil der aktiven Gerätetechnik).

**OTO** ist die optische Telekommunikationssteckdose (Optical Telecommunications Outlet) als optische Schnittstelle zum Anschluss des ONT bzw. des Teilnehmer-Endgerätes.

**OTT-Dienste** sind Over-the-Top-Dienste, auf die Kunden über ihre Internetverbindung zugreifen können (zB Abonnement-Inhaltsdienste wie Netflix, Amazon Prime) oder elektronische Gesundheitsdienste;

**Portal** bezeichnet die webbasierte Anwendung von VX Fiber, die die für Endkunden verfügbaren Endkundendienste präsentiert und über die Kunden eine Bestellung für einen Endkundendienst aufgeben können;

**Produkte und Dienstleistungen Dritter** sind die Produkte und Dienstleistungen, die den Kunden von Zeit zu Zeit von Dritten über das Portal angeboten werden;

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

**Regulierungsbehörde** bezeichnet die RTR RUNDFUNK UND TELEKOM REGULIERUNGSGmbH, die Telekom-Control-Kommission und jede andere öffentliche Einrichtung mit regulatorischen Befugnisse im Bereich Telekommunikation nach österreichischem Recht zu den Aktivitäten der Parteien unter dieser Vertrag;

**Relevante Anforderungen** haben die in Klausel 26.1.2 angegebene Bedeutung; Relevante Bedingungen haben die in Klausel 26.1.1 angegebene Bedeutung;

**Service Demarcation Device oder Optical Network Termination Point (ONT)** ist die im Besitz von VX Fiber befindliche und von ihr betriebene Einrichtung, die am Übergabepunkt (innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden) installiert ist und den Endpunkt der Verantwortung von VX Fiber für den Vorleistungsdienst darstellt;

**Teilnehmervertrag** ist der Vertrag zwischen Dienstleister und einem Kunden über die Bereitstellung von Endkundendiensten über ein Netz;

**Übergabepunkt(e)** ist der zwischen den Parteien in einer gebietsspezifischen Vertrag vereinbarte spezifische geografische Ort innerhalb eines Netzes, an dem Dienstleister und VX Fiber sich zusammenschalten und Dienstleister Zugang zu Vorleistungsdiensten der VX Fiber erhält und sich mit einem Netz verbindet, um die Endkundendienste an Kunden zu verteilen. Der Übergabepunkt befindet sich im lokalen Hauptknoten, sofern VX Fiber nicht vor dem Abschluss einer gebietsspezifischen Vereinbarung anderes festlegt;

**Ursprüngliche Laufzeit** hat die in Punkt 22.1 vereinbarte Bedeutung.

**Verfahren für die Zusammenarbeit und Vertragsverwaltung:** das in Anhang 2 Abschnitt 1 beschriebene Verfahren für die Zusammenarbeit und Vertragsverwaltung;

**Vergütungen** sind das durch Dienstleister zu zahlende Entgelt für die Leistungen von VX Fiber und zwar:

- das einmalige Aktivierungs-Entgelt für den Vorleistungsdienst gemäß Punkt 14.2.1

- die Einrichtungsgebühr gemäß Punkt 14.2.2
- das laufende monatliche Vorleistungsdienstentgelt für jeden Vorleistungsdienst gemäß Punkt 14.2.3
- die Dienstleister-Wechsel-Gebühr gemäß Punkt 14.2.4 (= Vergütung für den Wechsel des ISP).
- die Anschlussgebühr gemäß Punkt 14.2.5
- die Besondere Anschlussgebühr gemäß Punkt 14.2.6.
- sonstige in diesem Vertrag oder einer Gebietsspezifischen Vereinbarung ausdrücklich vereinbarte Entgelte.

**Verlängerungslaufzeit** hat die in Punkt 22.1 vereinbarte Bedeutung.

**Vertrauliche Informationen** sind alle Informationen (einschließlich technischer und kommerzieller Informationen (einschließlich Vergütungen)), in welcher Form auch immer, die von einer Partei oder einem ihrer Konzernunternehmen im Zusammenhang mit diesem Vertrag gegenüber der anderen Partei offengelegt, zur Verfügung gestellt oder anderweitig übermittelt werden. Zu den vertraulichen Informationen gehören nicht Informationen, die:

- (i) zum Zeitpunkt der Offenlegung öffentlich zugänglich sind;
- (j) nach Offenlegung durch eine Partei öffentlich bekannt wurden, es sei denn, die empfangende Vertragspartei hat gegen die Bestimmungen dieser Vertrag verstoßen;
- (k) zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits im Besitz der empfangenden Vertragspartei war;
- (l) von der empfangenden Vertragspartei nach Offenlegung durch einen Dritten, der nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet war, erhalten wurde oder
- (m) ist trivial und/oder offensichtlich;

**Vorleistungsdienst(e)** bezeichnet die von VX Fiber zur Verfügung gestellten Produkte, über die die Endkundendienste über ein Netz vertrieben werden können, wie in Abschnitt 2 von Anhang 2 näher beschrieben;

**VX API** ist die Anwendungsprogrammierschnittstelle, die VX Fiber dem Dienstleister gemäß diesem Vertrag zur Verfügung stellt;

**VX-Gruppe** umfasst VX Fiber und jeden mit ihr iSv § 189a UGB verbundene Rechtsträger;

**VX Fiber IPRs** hat die in Punkt 16.1 festgelegte Bedeutung;

**VX Suite** ist das Open-Access-Managementsystem, das VX Fiber dem Dienstleister gemäß dieser Vertrag zur Verfügung stellt und das aus einem Operation Support System (OSS) (Verwaltung des Netzinventars, der Dienstleistungsbereitstellung, der Netzkonfiguration und des Störungsmanagements) und einem Business Support System (BSS) (Verwaltung der Kundenbestellungen, der Vorleistungsdienste, des Portals und der Vergütungszahlungen) besteht;

**VX Tools** bezeichnet zusammen VX Suite, die VX API, das Portal und alle anderen damit verbundenen Tools und Systeme, die VX Fiber dem Dienstleister zur Verfügung stellt;

**Wechselkunde** bezeichnet einen Kunden, der von einem Produkt oder Dienst eines Dritten auf dieselbe Art von Endkundendienst umgestiegen ist und einen entsprechenden Teilnehmervertrag in Bezug auf diesen Endkundendienst abgeschlossen hat;

3.2 Alle Verweise auf gesetzliche Bestimmungen sind als Verweise auf die jeweils geltende Fassung oder Verlautbarung zu interpretieren.

3.3 Eine Bezugnahme auf eine Partei umfasst auch deren Rechtsnachfolger.

3.4 Die Überschriften in diesem Vertrag dienen lediglich der besseren Übersicht und haben keinerlei Einfluss auf den Aufbau oder die Auslegung des Vertrags.

- 3.5 Die Bezugnahme auf eine Vertragspartei dieses Vertrags schließt ihre persönlichen Vertreter, Rechtsnachfolger und zulässigen Abtretungen ein.
- 3.6 Alle Anhänge zu diesem Vertrag sind integrierende Vertragsbestandteile. Sofern sich aus dem Vertragskontext nichts anderes ergibt, sind Verweise auf einen Anhang als Verweise auf Vertragsbestimmungen auszulegen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Hauptteils dieses Vertrags und den Bestimmungen der Anhänge gehen die Bestimmungen des Hauptteils vor, im Falle eines Widerspruchs zwischen den Anhängen wird ein Widerspruch dadurch gelöst, dass die Anhänge in der Reihenfolge, in der sie in diesem Vertrag nummeriert sind, Vorrang haben.
- 3.7 Sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist:
- 3.7.1 Wörter, die den Singular bezeichnen, schließen den Plural ein und umgekehrt, Wörter, die ein Geschlecht bezeichnen, schließen alle Geschlechter ein und umgekehrt, und Verweise auf Personen schließen natürliche Personen, Personengesellschaften, juristische Personen und nicht eingetragene Vereinigungen ein;
- 3.7.2 eine Bezugnahme auf einen Erwägungsgrund, eine Klausel oder einen Anhang eine Bezugnahme auf einen Erwägungsgrund, eine Klausel oder einen Anhang dieses Vertrags und eine Bezugnahme auf einen Nebensatz eine Bezugnahme auf einen Nebensatz der Klausel, in der die Bezugnahme erfolgt, ist;
- 3.7.3 Alle Begriffe wie "einschließlich", "insbesondere" oder Begriffe mit einer ähnlichen Bedeutung, sind als demonstrative Aufzählung zu verstehen und schränken den Sinn des allgemeinen Begriffes, der Beschreibung, der Definition oder des Satzes vor diesen Begriffen nicht ein.

## 4 Gebietsspezifische Vereinbarungen

- 4.1 Die Parteien schließen gebietsspezifische Vereinbarungen in Bezug auf bestimmte Netze.
- 4.2 Nach Abschluss einer gebietsspezifischen Vereinbarung schließt der Dienstleister das betreffende Netz am Übergabepunkt gemäß dem Netzanschlussverfahren an. Der Dienstleister trägt alle Kosten seines Anschlusses an ein solches Netz (unabhängig davon, ob sie gemäß dem Netzanschlussverfahren oder auf andere Weise entstanden sind), einschließlich (ohne Einschränkung) der Kosten für den Anschluss an den Hauptknoten oder aller Kosten, die in Verbindung mit dem Anschluss des Dienstleister an einen anderen Punkt des Netzes als den Hauptknoten, einschließlich des lokalen Hauptknotens, entstehen.
- 4.3 Jede gebietsspezifische Vereinbarung kann auch eine vereinbarte Carry- oder Backhaul-Vergütung enthalten, die von Dienstleister für die Nutzung des Netzes zwischen dem Hauptknoten und dem lokalen Hauptknoten zu zahlen ist.
- 4.4 Dienstleister ist nur unter Bedingung zum Anschluss an das Netz, zum Zugang zu Vorleistungsdiensten oder zur Verteilung von Endkundendiensten berechtigt, dass er einen gebietsspezifischen Vertrag für alle relevanten Bereiche des Netzes abgeschlossen hat.
- 4.5 Im Falle eines Widerspruchs zwischen einer gebietsspezifischen Vereinbarung und diesem Vertrag sind die Bedingungen der gebietsspezifischen Vereinbarung für deren Anwendungsgebiet maßgebend.

## 5 Nicht-Diskriminierung

- 5.1 VX Fiber erbringt alle Leistungen unter diesem Vertrag für Dienstleister auf nichtdiskriminierender Basis mit der gleichen Dienstleistungsqualität, den gleichen Betriebs- und Leistungsstandards und

den gleichen Preisstandards, mit denen VX Fiber diese Leistungen für alle anderen vergleichbaren Dienstleister erbringt. Im Falle bestehender Unterschiede zwischen den Standards für Dienstleister und jenen für andere Dienstleister, erbringt VX Fiber ihm alle Leistungen zu den Standards, zu welchen sie diese für den allfällig besser gestellten Dienstleister erbringt. Das gilt auch für eine Aussetzung von Wartungsarbeiten (z.B. Reparaturen, Upgrades und Änderungen des Netzes), Wartung, Notfälle und Subventionen oder Anreize wie Werbekostenzuschüsse, Instandhaltung des Netzes, Notfälle, sowie den Beginn der Vermarktung und Leistungserbringung von Dienstleister an Kunden in jedem neuen Netz(teil).

- 5.2 Die Parteien halten einvernehmlich fest, dass unterschiedliche Konditionen auf objektiver, nicht diskriminierender Basis wie Rabatte auf Grund von zwischen den Dienstleistern unterschiedlichen Mengen von dieser Gleichbehandlungspflicht ausgenommen sind. Diese unterschiedlichen Konditionen werden, sofern vorhanden, in den jeweiligen Gebietspezifischen Vereinbarungen festgelegt.

## 6 Kundenanschlussvereinbarungen

### 6.1 Allgemein

- 6.1.1 Beide Parteien können Kundenanschlussverträge mit einem Kunden abschließen, um Übergabepunkte einzurichten und den Kunden Zugang zum Portal zu verschaffen, über welches den Kunden die Abonentendienste und Produkte und Dienste Dritter angeboten werden können, und sie können Abonentenverträge oder gleichwertige Vereinbarungen mit Dritten abschließen.

### 6.2 Vermarktung des Netzes, des Portals und des FTTH-Open-Access-Modells durch den Dienstleister

- 6.2.1 VX Fiber ist berechtigt, das Netz, das Portal und (allgemeiner) das FTTH-Open-Access-Modell von VX Fiber von Zeit zu Zeit an Kunden zu vermarkten, und der Dienstleister verpflichtet sich, die Bestimmungen von Klausel 17 einzuhalten, damit VX Fiber dies tun kann.
- 6.2.2 Der Dienstleister ist berechtigt, (auf eigene Kosten) an den einschlägigen Marketingmaßnahmen und Veranstaltungen von VX Fiber teilzunehmen, die von Zeit zu Zeit im Zusammenhang mit dem Netz, dem Portal und dem FTTH-Open-Access-Modell stattfinden.

### 6.3 Vom Dienstleister abgeschlossene Kundenanschlussvereinbarungen

- 6.3.1 Bevor SP eine Kundenanschlussvereinbarung mit einem Kunden abschließt, benachrichtigt er VX Fiber und teilt VX Fiber alle für ihre Leistungen unter diesem Vertrag notwendigen Informationen über den Kundenanschluss. Die Parteien erkennen an, dass es nicht unzulässig ist, wenn VX Fiber die Zustimmung verweigert, falls VX Fiber nicht in der Lage ist, die Glasfaserdienstleistungen an einem bestimmten Standort zu erbringen.
- 6.3.2 Wenn der Dienstleister eine Kundenanschlussvereinbarung mit einem Kunden abschließt:
- (a) teilt Dienstleister VX Fiber das Datum der Ausführung so bald wie möglich mit;
  - (b) trägt Dienstleister die alleinige Verantwortung für die Beziehung zu dem betreffenden Kunden, muss aber VX Fiber von Zeit zu Zeit alle für die vertragskonformen Leistungen von VX Fiber notwendigen Informationen im

- Zusammenhang mit dem Kunden datenschutzkonform zur Verfügung stellen; und
- (c) vergibt Dienstleister die Erbringung der Glasfaserdienstleistungen an VX Fiber als Subauftragnehmer, wobei diese Dienstleistungen gemäß Klausel 7 zu erbringen sind.
- 6.3.3 Wenn der Dienstleister eine Kundenanschlussvereinbarung mit einem Kunden abschließt, muss er sicherstellen, dass:
- (a) die Kundenanschlussvereinbarung die Obligatorischen Bedingungen und alle anderen Bestimmungen enthält, die erforderlich sind, um die Kompatibilität in jeder Hinsicht mit den Bestimmungen dieses Vertrags zu gewährleisten, einschließlich der Möglichkeit für den Dienstleister, die betreffende Kundenanschlussvereinbarung zu kündigen oder an VX Fiber abzutreten (nach Wahl von VX Fiber), und zwar unmittelbar nach Beendigung oder Ablauf dieses Vertrags (wie auch immer);
  - (b) jede Kundenanschlussvereinbarung ist auf den Kunden persönlich zugeschnitten und enthält Bestimmungen, die den Kunden daran hindern, seinen Anschluss an das Netz und seinen Zugang zum Portal mit Dritten zu teilen, an diese zu übertragen oder weiterzuverkaufen;
  - (c) jeder Kunde, der ein Geschäftskunde ist, schließt eine Kundenanschlussvereinbarung ab, die für Geschäftskunden bestimmt ist; und
  - (d) Jeder Kunde, der kein Geschäftskunde ist, schließt eine Kundenanschlussvereinbarung ab, die für private Nutzer bestimmt ist.

## 7 Glasfaser-Dienste

### 7.1 Allgemein

- 7.1.1 Die Erfüllung aller Verpflichtungen von VX Fiber aus diesem Vertrag setzt voraus, dass für alle betreffenden Netze, bei denen VX Fiber nicht der Eigentümer der Fasern ist, eine Vereinbarung mit dem Eigentümer der Fasern abgeschlossen und aufrechterhalten wird. Teile von Netzen, für die keine solche Vereinbarung besteht, stehen Dienstleister nicht zur Verfügung, woraus Dienstleister keine Ansprüche gegen VX Fiber entstehen.
- 7.1.2 VX Fiber bemüht sich mit dem einem zusätzlichen Kundenanschluss angemessenen Aufwand, dem Dienstleister die Glasfaserdienstleistungen in Verbindung mit jeder Kundenanschlussvereinbarung, die der Dienstleister mit einem Kunden abzuschließen beabsichtigt, zu erbringen.
- 7.1.3 Alle von VX Fiber im Zusammenhang mit den Glasfaserdienstleistungen angegebenen Service- oder Leistungstermine werden mit sachgerechtem Bemühen angegeben, stellen jedoch nur Schätzungen dar. VX Fiber wird sich bemühen, diese Termine einzuhalten, haftet jedoch nicht für Verzögerungen.
- 7.1.4 Keine Bestimmung dieses Vertrags gibt Dienstleister einen Anspruch auf bestimmte Geschäfte oder Umsätze oder ein bestimmtes Kundenvolumen.

### 7.2 Zugang

- 7.2.1 Dienstleister hat sicherzustellen, dass VX Fiber jeweils in dem Umfang, den VX Fiber zur Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag benötigt, Zugang gewährt wird:

- (a) zum Eigentum des Kunden (bei Kunden mit Bestandsverhältnis: zum betreffenden Bestandsobjekt mit Zustimmung des Eigentümers zum Zugang); und
  - (b) die darauf installierten Fasern und Geräte.
- 7.2.2 Der Dienstleister nimmt zur Kenntnis, dass für Glasfaserdienstleistungen (einschließlich der Installationsdienstleistungen) auch die Zustimmung Dritter erforderlich sein kann (**Zustimmungen Dritter**). Dienstleister garantiert, sichert zu und verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass er oder Kunde alle erforderlichen Zustimmungen Dritter einholt, und VX Fiber auf Verlangen einen entsprechenden Nachweis zu erbringen.
- 7.2.3 VX Fiber behält sich das Recht vor, die Bereitstellung der Glasfaserdienstleistungen für einen bestimmten Kunden/Anschlusspunkt mit sofortiger Wirkung zu beenden, wenn sich nach Ansicht von VX Fiber herausstellt, dass der betreffende Kunde die erforderlichen Zustimmungen Dritter nicht eingeholt hat oder nicht einholen haben könnte.
- 7.2.4 Unbeschadet der Klauseln 7.2.1 - 7.2.3 behält sich VX Fiber das Recht vor, zu verlangen, dass der Dienstleister für folgendes sorgt:
  - (a) den Abschluss einer Leitungsrechtsvereinbarung zwischen Kunde und VX Fiber zu; und/oder
  - (b) dass ein Dritter mit VX Fiber eine Leitungsrechtsvereinbarung abschließt, in jedem Fall, um VX Fiber den Zugang zum Eigentum oder Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren, der für die Erbringung der Glasfaserdienstleistungen erforderlich ist.

### 7.3 Einrichtung

- 7.3.1 Sobald die Installationsdienste abgeschlossen sind, listet VX Fiber das Datum der Netzwerkaktivierung in der VX Suite auf.

### 7.4 Wartung

- 7.4.1 Unbeschadet der Verpflichtungen von VX Fiber aus diesem Vertrag ist VX Fiber berechtigt, während der Vertragslaufzeit jederzeit die Faser oder die Geräte oder Teile davon zu ändern, zu ersetzen oder auszutauschen.
- 7.4.2 Stellt VX Fiber bei einer Untersuchung fest, dass ein Defekt oder eine Fehlfunktion der Faser oder der Geräte, die sich auf dem Grundstück oder den Räumlichkeiten des Kunden befinden, die Folge außergewöhnlicher Umstände ist, trägt Dienstleister alle nachgewiesenen Kosten von VX Fiber für Untersuchung, Feststellung der Ursache der Fehlfunktion und deren Behebung.
- 7.4.3 Wenn VX Fiber vom Dienstleister aufgefordert wird, das Grundstück oder die Räumlichkeiten des Kunden aufzusuchen, um einen Defekt oder eine Fehlfunktion der Faser oder der Geräte zu beheben, und mit angemessener Wahrscheinlichkeit feststellt, dass kein Defekt oder keine Fehlfunktion der Faser oder der Geräte vorliegt, trägt der Dienstleister alle der VX Fiber bei dieser Untersuchung entstandenen Kosten.

## 8 Vorleistungen

- 8.1 VX Fiber stellt dem Dienstleister die Vorleistungsdienste zur Verfügung, damit der Internetserviceprovider, wenn ein Vorleistungsdienst vom Dienstleister für einen entsprechenden Kunden aktiviert wird, die Endkundendienste über das entsprechende Netz an die Teilnehmer verteilen kann.
- 8.2 VX Fiber ist nur für die Vorleistungsdienste zwischen den jeweiligen Übergabepunkten verantwortlich, und zwar jeweils nur in dem Umfang, welcher in Anhang 2.1 – technische

Produktbeschreibung konkretisiert ist. VX Fiber übernimmt keine Verantwortung für die Endkundendienste oder deren Inhalt.

8.3 VX Fiber ist berechtigt, diese vorzunehmen:

8.3.1 die Änderungen an den Vorleistungsdiensten:

- (a) um einen Vorleistungsdienst zu ersetzen, zu verbessern oder zu konsolidieren, wenn dies zu kommerziellen Zwecken geschieht; oder
- (b) infolge von Änderungen des geltenden Rechts, der Bedingungen eines Glasfasereigentümervertrags oder anderer technischer oder sicherheitstechnischer Anforderungen; und

8.3.2 sonstige Änderungen, die er von Zeit zu Zeit für erforderlich hält, vorausgesetzt, dass diese Änderungen den Inhalt oder die Qualität der Vorleistungsdienste nicht in einer Weise verändern, die sich nachteilig auf den Dienstleister auswirkt, und dass derartige Änderungen nicht als "Änderungen" im Sinne des Änderungsmanagementverfahrens gelten.

8.4 Änderungen an den Vorleistungsdiensten, die nicht gemäß Klausel 8.3 vorgenommen werden, sind nur einvernehmlich zulässig.

8.5 Es gelten alle Änderungen an den Vorleistungsdiensten:

8.5.1 in Bezug auf neue Abonnentenverträge, die noch abgeschlossen wurden, unmittelbar nach Inkrafttreten dieser Änderungen;

8.5.2 in Bezug auf die Kunden, deren Abonnentenvertrag zu diesem Zeitpunkt in Kraft ist, an dem Datum, das vier (4) Monate nach Inkrafttreten dieser Änderungen liegt; und

8.5.3 in Bezug auf Änderungen der Vorleistungsdienste gemäß Punkt 8.3.1 ab dem von VX Fiber mitgeteilten Datum.

## 9 Dienstleistungen für Abonnenten

### 9.1 Allgemein

9.1.1 Der Dienstleister muss:

- (a) von Zeit zu Zeit Abonnentenverträge mit Kunden abschließen und sich jederzeit an die Bedingungen dieser Abonnentenverträge halten;
- (b) für die Aufrechterhaltung der Beziehung zu den Kunden in Bezug auf den Erhalt der Abonentendienste verantwortlich sein;
- (c) die Abonentendienste den Kunden zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden veröffentlichten Tarifen des Dienstleister für die Abonentendienste anzubieten;
- (d) sicherstellen, dass:
  - (i) Jeder Abonnentenvertrag ist auf den Kunden persönlich zugeschnitten und enthält Bestimmungen, die den Kunden daran hindern, die Abonentendienste mit Dritten zu teilen, zu übertragen oder an Dritte weiterzuverkaufen;
  - (ii) Jeder Kunde, der ein Geschäftskunde ist, schließt einen Vertrag über die Bereitstellung von Endkundendiensten auf der Grundlage von Vorleistungsdiensten ab, die für Geschäftskunden bestimmt sind; und
  - (iii) Jeder Kunde, der ein privater (Verbraucher-)Nutzer ist, schließt einen Vertrag über die Bereitstellung von Endkundendiensten auf der Grundlage von Vorleistungsdiensten ab, die für private (Verbraucher-)Nutzer bestimmt sind.
- (e) sicherstellen, dass jeder Abonnentenvertrag Bestimmungen enthält, die in jeder Hinsicht mit den Bestimmungen dieses Vertrags vereinbar sind und die

den Dienstleister in die Lage zu versetzen, seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen, einschließlich (ohne Einschränkung):

- (i) den Dienstleister in die Lage zu versetzen, die Endkundendienste bei Bedarf zu ändern, um Änderungen an den Vorleistungsdiensten zu berücksichtigen;
- (ii) den Dienstleister in die Lage zu versetzen, den Teilnehmervertrag sofort zu kündigen, wenn dieser Vertrag (wie auch immer entstanden) oder ein Kundenanschlussvereinbarung, den der betreffende Kunde mit VX Fiber abgeschlossen hat, beendet wird oder ausläuft;
- (f) den Kunden im Zusammenhang mit den Endkundendienste in dem Umfang zu unterstützen, den VX Fiber von Zeit zu Zeit vernünftigerweise benötigt, einschließlich (ohne Einschränkung) des First-Line-Supports und aller Abrechnungs-, Serviceüberwachungs- und sonstiger Kundenunterstützung, die vernünftigerweise erforderlich sein kann; und
- (g) VX Fiber alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit den Endkundendiensten zur Verfügung zu stellen, die VX Fiber von Zeit zu Zeit anfordert, auch in Bezug auf neue oder geplante Endkundendienste.

#### 9.1.2 VX Fiber soll:

- (a) den Dienstleister in angemessener Weise bei seinen Marketingbemühungen gegenüber Kunden zu unterstützen;
- (b) sich in angemessenem Umfang darum bemühen, über VX Suite oder in einem gemeinsamen Dateiformat eine Liste mit folgenden Angaben bereitzustellen und zu aktualisieren, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist
  - (i) alle Übergabepunkte mit der Adresse des potenziellen Kunden, falls verfügbar einschließlich des Namens, in einem Netz, an das der Dienstleister Endkundendienste liefern kann; und
  - (ii) die Vorleistungsdienste, die der Dienstleister für alle Übergabepunkte nutzen kann;
- (c) den Dienstleister über alle Teilnehmeradressen zu informieren, die von einem Netz getrennt werden sollen (wie auch immer sie entstehen);
- (d) dem Dienstleister eine angemessene Schulung zu den VX-Tools anzubieten;
- (e) eine Testverbindung zum Dienstleister im Hauptknoten herstellen. VX Fiber unterstützt den Dienstleister bei der Installation der Dienstleister-Ausrüstung. VX Fiber erhebt keine Vorleistungsentgelte für Testverbindungen, kann jedoch Kosten für die Installation, Wartung und Unterstützung der Testverbindung in Rechnung stellen, sofern diese Kosten zuvor von beiden Parteien vereinbart wurden.

9.1.3 Die Parteien überprüfen die von VX Fiber gemäß Punkt 9.1.2(b) zur Verfügung gestellte Liste und unterrichten sich gegenseitig über alle Fehler, die in den darin enthaltenen Informationen entdeckt werden. Solche Fehler sind gemäß dem Verfahren zur Behandlung von Störungen zu melden und zu behandeln.

## 9.2 Marketing

### 9.2.1 Dienstleister verpflichtet sich:

- (a) die Abonentendienstleistungen in angemessener Weise und unter Einhaltung der geltenden Gesetze und der jeweiligen Anweisungen von VX Fiber aktiv an Kunden zu vermarkten.
- (b) die Abonentendienste und die Entgelte für die Abonentendienste auf dem Portal zu beschreiben, zusammen mit allen technischen oder anderen Beschränkungen in Bezug auf die Abonentendienste, ihren Betrieb oder ob es irgendwelche

- Beschränkungen gibt, wer die Abonentendienste beziehen kann;
- (c) die Bestimmungen von Klausel 9.2 in Verbindung mit allen seinen Marketingaktivitäten in Bezug auf Abonentendienste einzuhalten.
- 9.2.2 VX Fiber präsentiert den Kunden die Endkundendienste auf dem Portal, und der Dienstleister erklärt sich damit einverstanden. VX Fiber informiert Kunden über das Portal auch nicht-diskriminierend und transparent über Produkte und Dienstleistungen Dritter und zeigt Teilnehmer-Services und die Produkte und Dienstleistungen Dritter auf dem Portal in einer Weise an, die VX Fiber für angemessen hält, sodass Teilnehmer-Services von Dienstleister auf dem Portal stärker hervorgehoben werden als Produkte und Dienstleistungen Dritter.

## 10 Garantien, Zusicherungen und Zusagen

- 10.1 Der Dienstleister garantiert, sichert zu und verpflichtet sich gegenüber VX Fiber, dass:
- 10.1.1 die Endkundendienste und alle Verpflichtungen eines Dienstleister im Rahmen eine Kundenanschlussvereinbarung den Teilnehmern in Übereinstimmung mit der guten Branchenpraxis und in jedem Fall mit der gebotenen Sorgfalt und in einer Qualität erbracht werden, die VX Fiber unter allen Umständen von einem erfahrenen und professionellen Anbieter ähnlicher Dienstleistungen erwarten darf;
  - 10.1.2 jederzeit alle anwendbaren Gesetze und alle anderen Anforderungen einer Regulierungsbehörde einzuhalten, die sich auf die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags und in Verbindung mit der Vermarktung und Bereitstellung des Netzes, des Portals und der Endkundendienste für Kunden beziehen, sowie Punkt 26;
  - 10.1.3 alle in diesem Vertrag vereinbarten Pflichten und Richtlinien zur Zusammenarbeit mit VX Fiber zu befolgen; und
  - 10.1.4 auf eigene Kosten alle erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen einzuholen, aufrechtzuerhalten und einzuhalten, die für die Vermarktung und Bereitstellung des Netzes, des Portals, des FTTH-Open-Access-Modells und der Endkundendienste an Kunden erforderlich sind.
  - 10.1.5 keine Klagen, Prozesse oder Verfahren oder behördliche Untersuchungen gegen Dienstleister vor einem Gericht, einer Verwaltungsbehörde oder einem Schiedsgericht eingeleitet wurden, anhängig sind oder nach Kenntnis des Dienstleister angedroht wurden, die die Fähigkeit oder Möglichkeiten des Dienstleister zur Erfüllung seiner Pflichten aus diesem Vertrag beeinträchtigen könnten;
  - 10.1.6 er und seine Konzernunternehmen nicht Partei von Verträgen mit Dritten sind, die die Erfüllung seiner Pflichten aus diesem Vertrag ver- oder behindern können;
  - 10.1.7 er über alle erforderlichen Genehmigungen und Lizenzen einer Aufsichtsbehörde und privatrechtlichen Zustimmungen eines Dritten verfügt, die im Zusammenhang mit der Erfüllung der Pflichten des Dienstleister im Rahmen dieses Vertrag erforderlich sind, und diese aufrechterhalten wird;
  - 10.1.8 im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags keine Handlungen oder Unterlassungen vorzunehmen oder zuzulassen, die den Ruf, den Firmenwert oder das Image von VX Fiber und/oder eines Mitglieds der VX-Gruppe nachteilig beeinflussen oder beeinflussen könnten;
  - 10.1.9 die Bereitstellung der Abonentendienste und der Empfang und die Nutzung derselben durch die Kunden keine Rechte (einschließlich Rechte an geistigem Eigentum) Dritter oder an diese lizenziert sind, verletzen oder deren unerlaubte Nutzung oder Offenlegung darstellen.
- 10.2 Jede Partei garantiert, sichert zu und verpflichtet sich gegenüber der anderen Partei, dass:

- 10.2.1 sie befugt und ordnungsgemäß ermächtigt ist, ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag einzugehen, zu erfüllen und zu befolgen;
- 10.2.2 dieser Vertrag rechtsgültig unterzeichnet wurde;
- 10.2.3 dass der Abschluss dieses Vertrags und die Erfüllung der sich daraus ergebenden Verpflichtungen nicht gegen Beschränkungen verstößt, die sich aus den folgenden Bestimmungen ergeben, und dies auch in Zukunft nicht tun wird:
  - (a) ein anderes auf die betroffene Partei anwendbares Recht als das gemäß Punkt 28 gewählte Recht;
  - (b) seiner Satzung oder seinem Gesellschaftsvertrag.

## 11 Recht auf Aussetzung

Für den Fall, dass:

- 11.1 der Dienstleister gegen eine der Bestimmungen dieses Vertrags verstößt;
- 11.2 der Dienstleister gegen eine der Bestimmungen einer Kundenanschlussvereinbarung verstößt, den der Dienstleister mit dem Kunden abgeschlossen hat; und/oder
- 11.3 die von Dienstleister für einen Kunden erbrachten Endkundendienste (einschließlich aller Elemente des Kundensupports) nach vernünftiger Einschätzung von VX Fiber einen solchen Standard aufweisen, dass sie sich nachteilig auf den Ruf des Netzes oder von VX Fiber auswirken oder auswirken könnten,

so ist VX Fiber unbeschadet anderer Rechte oder Rechtsmittel, die VX Fiber zur Verfügung stehen, in jedem Fall berechtigt, den Zugang des Dienstleisters zu den Vorleistungsdiensten so lange auszusetzen, bis der Dienstleister das/die betreffende(n) Problem(e), das/die zu einer solchen Aussetzung geführt hat/haben, zur angemessenen Zufriedenheit von VX Fiber gelöst hat.

## 12 Aktivieren und Deaktivieren

- 12.1 Möchte der Dienstleister einen Vorleistungsdienst in Bezug auf einen Kunden aktivieren oder deaktivieren, so hat er dies gemäß dem Aktivierungs- und Deaktivierungsverfahren zu tun.
- 12.2 Das Aktivierungs- und Deaktivierungsverfahren kann nach Wahl von Dienstleister durchgeführt werden:
  - 12.2.1 manuell, in diesem Fall würde das Personal des Dienstleister die Aktivierung oder Deaktivierung eines Vorleistungsdienstes über VX Suite beantragen und VX Fiber würde diesen Antrag im Namen des Dienstleister ausführen; oder
  - 12.2.2 automatisiert, in diesem Fall muss der Dienstleister die VX-API verwenden, um seine Systeme so zu konfigurieren, dass die Aktivierung oder Deaktivierung eines Vorleistungsdienstes automatisch vom Dienstleister angefordert wird und VX Fiber diese automatische Anforderung im Namen des Dienstleister ausführt.
- 12.3 Das Aktivierungs- und Deaktivierungsverfahren wird von den Parteien schriftlich vereinbart und gilt sodann als Bestandteil dieses Vertrags.

## 13 VX-Tools

- 13.1 VX Fiber gewährt dem Dienstleister hiermit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, während der Laufzeit dieses Vertrags auf die VX Tools zuzugreifen und diese zu nutzen, soweit

dies für die Erfüllung der Verpflichtungen des Dienstleister im Rahmen dieses Vertrags erforderlich ist, in jedem Fall aber nur, um den Dienstleister in die Lage zu versetzen, Endkundendienste zu erbringen oder seine Verpflichtungen im Rahmen eines Customer Connection Agreement zu erfüllen. Der Dienstleister erkennt an, dass die VX-Tools ausreichen, um den Dienstleister in die Lage zu versetzen, seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag ohne weitere Eingaben von VX Fiber zu erfüllen.

- 13.2 Im Zusammenhang mit diesem Zugang und dieser Nutzung muss der Dienstleister:
  - 13.2.1 sicherstellen, dass nur befugtes Personal Zugang zu den VX-Werkzeugen hat; und
  - 13.2.2 die VX-Werkzeuge nicht in Unterlizenz vergeben, übertragen oder verleihen oder sie anderweitig Dritten zur Verfügung stellen oder sie zur Erbringung von Dienstleistungen verwenden.
- 13.3 VX Fiber ist berechtigt, den Zugang des Dienstleister zu den VX-Tools jederzeit auszusetzen, wenn VX Fiber ein technisches, betriebliches oder sicherheitstechnisches Risiko im Zusammenhang mit diesem Zugang feststellt oder wenn VX Fiber eine planmäßige oder notfallmäßige Wartung der VX-Tools durchführen muss.

## 14 Vergütungen und Zahlungsbedingungen

- 14.1 Die Höhe der Vergütungen ist in den einzelnen gebietsspezifischen Vereinbarungen festgelegt.
- 14.2 Dem Grunde nach hat Dienstleister folgende Vergütungen zu zahlen:
  - 14.2.1 Das einmalige **Aktivierungsentgelt für den Vorleistungsdienst** für jede Aktivierung eines Vorleistungsdienstes, wie in Abschnitt 2 von Anhang 2 näher beschrieben;
  - 14.2.2 die **Einrichtungsgebühr** wie in Abschnitt 2 von Anhang 2 näher beschrieben für den Anschluss und die Aktivierung eines ONT für ein Netz gemäß einer Gebietsspezifischen Vereinbarung und damit die Einbindung des Dienstleister in ein Netz
  - 14.2.3 Das laufende **monatliche Vorleistungsdienstentgelt** für die Nutzung eines Vorleistungsdienstes, der für einen Kunden aktiviert wurde, jeweils für die Dauer des entsprechenden Aktivierungszeitraums; und
  - 14.2.4 Möchte der Dienstleister einen Vorleistungsdienst für einen Wechselkunden aktivieren, zahlt er eine einmalige **Dienstleister-Wechsel Gebühr** (= Vergütung für den Wechsel des ISP) an VX Fiber.
  - 14.2.5 Für jeden Kunden, mit dem Dienstleister einen Kundenanschlussvereinbarung abschließt, zahlt der Dienstleister die **Anschlussgebühr** an VX Fiber, um Zugang zum Netz und zum Portal zu erhalten.
  - 14.2.6 Für zusätzliche oder spezielle Arbeiten auf dem Grundstück einzelner Kunden im Zusammenhang mit deren Anschluss oder dem Beginn von Leistungen des Dienstleisters an diesen Kunden, zahlt Dienstleister eine **besondere Anschlussgebühr**.
- 14.3 Bevor sich Dienstleister an den in der ersten gebietsspezifischen Vereinbarung unter diesem Vertrag angegebenen Übergabepunkt anschließt, zahlt er ein einmaliges **Einrichtungsentgelt** in Höhe von € 2.250, unabhängig von der Anzahl der Netze oder der Anzahl der Zugänge zu Vorleistungsdiensten über verschiedene gebietsspezifische Vereinbarungen.
- 14.4 VX Fiber legt eine Rechnung:
  - 14.4.1 monatlich im Vorhinein über die laufenden monatlichen Vorleistungsdienstentgelt gemäß Punkt 14.2.3 und die Einrichtungsgebühren gemäß Punkt 14.2.2;
  - 14.4.2 an oder unverzüglich nach dem Tag, an dem Dienstleister den Anschluss an den in der betreffenden gebietsspezifischen Vereinbarung angegebenen Übergabepunkt herstellt, eine Rechnung über das für diese gebietsspezifische Vereinbarung fällige Einrichtungsentgelt gemäß Punkt 14.3;

- 14.4.3 eine Rechnung über die gesamten Aktivierungsentgelte für Vorleistungsdienste gemäß Punkt 14.2.1 und, die in einem Kalendermonat fällig sind, monatlich im Voraus auf der Grundlage der Anzahl der im vorangegangenen Kalendermonat aktivierten bzw geänderten Vorleistungsdienste; und
- 14.4.4 monatlich im Nachhinein eine Rechnung für alle Vorleistungsänderungsentgelte gemäß Punkt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**, Dienstleister-Wechselentgelte gemäß Punkt 14.2.4 oder (sofern in einer gebietsspezifischen Vertrag vereinbart) nach Benachrichtigung durch Dienstleister gemäß Punkt 6.3.2(a) über die für die betreffende Kundenanschlussvereinbarung fällige Anschlussgebühr gemäß Punkt 14.2.5 sowie alle Besonderen Anschlussgebühren gemäß Punkt 14.2.6, die in einem Kalendermonat fällig geworden sind, einreichen.
- 14.5 Am Ende eines jeden Kalendermonats wird jede gemäß Punkt 14.4 gelegte Rechnung mit den tatsächlichen angefallenen Leistungen für den betreffenden Kalendermonat abgeglichen, und etwaige Differenzbeträge werden der betreffenden Partei gutgeschrieben. Ist das tatsächliche Wholesale Service-Volumen für den betreffenden Kalendermonat geringer als das in der entsprechenden Vorschussrechnung ausgewiesene Wholesale Service-Volumen, so schreibt VX Fiber dem Dienstleister die entsprechende Differenz der monatlichen Wholesale Service-Vergütungen gut, indem sie in der nächsten von VX Fiber gemäß Punkt 14.4.1 und 14.4.3 ausgestellten Rechnung einen entsprechenden Abzug vornimmt. Ist das tatsächliche Volumen des Vorleistungsdienstes größer als das in der entsprechenden Vorschussrechnung angegebene Volumen des Vorleistungsdienstes, so rechnet VX Fiber die entsprechende Differenz bei den monatlichen Vorleistungsentgelten in der nächsten von VX Fiber gemäß Ziffer 14.4.1 und 14.4.3 ausgestellten Rechnung hinzu.
- 14.6 Ein Beispiel (mit April als relevantem Monat):
- *Die Rechnung für die monatliche Vergütung für den Vorleistungsdienst wird am 1. April für den Monat April eingereicht, basierend auf der Zahl an Endkunden des Vorleistungsdienstes am 31.. März.*
  - *Die am 1. April eingereichte Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen.*
  - *Die tatsächlichen Zahlen des Vorleistungsdienstes für April wurden am 1. Mai überprüft und der Abgleich berechnet und allfällige Differenzbeträge gutgeschrieben.*

VX Fiber ist berechtigt, ihre Entgelte gemäß diesem Vertrag jeweils mit Wirkung zum 1. April jedes Jahres um jenen Betrag zu erhöhen, der der Veränderung des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) für das vorangegangene Kalenderjahr im Vergleich zum vorvergangenen Kalenderjahr entspricht. Sollte der VPI 2020 nicht mehr veröffentlicht werden, gilt der an seine Stelle tretende Index. Als erste Grundlage für die Wertanpassung gilt der durchschnittliche Verbraucherpreisindex des Vorjahres vor (a) Abschluss dieses Vertrags oder (b) Änderung dieser Klausel.

Die Entgelte der Ziffern 16.1 bis 16.5 werden zum 1. April eines jeden Jahres automatisch um die gleiche Anzahl von Prozentpunkten erhöht, um die der Durchschnittswert des VPI2020 des vorangegangenen Kalenderjahres über dem jeweiligen Basiswert, also dem Wert des Jahres vor dem vorangegangenen Kalenderjahr, liegt. Ist dieser Wert des VPI2020 gleich oder kleiner als die Basis, findet zum nächsten 1. April keine Preisanpassung statt und die Basis bleibt bei der nächsten Anpassung unverändert. Stellt VX Fiber zwischenzeitlich eine Rechnung ohne Anpassung der in den Ziffern 16.1 bis 16.5 genannten Entgelte aus, so ist VX Fiber zu einer Anpassung berechtigt: Dies stellt keinen Verzicht von VX Fiber auf ihr Recht auf Wertanpassung dar; VX Fiber hat in solchen Fällen Anspruch auf Korrektur der Rechnungen und die Zahlung des Deltas. Um Zweifel auszuschließen, vereinbaren die Parteien, dass eine solche Anpassung keine "Änderung" im Sinne von Ziffer 1.5 des Anhangs 2 darstellt. Findet zum nächsten 1. April keine Preisanpassung statt, informiert VX Fiber aktiv die Dienstleister (SPs) bis zum 31. Dezember des Vorjahres entsprechend. Erfolgt bis zum 31. Dezember keine aktive Information von VX Fiber,

erfolgt eine automatische Preisanpassung zum nächsten 1. April entsprechend dem Verbraucherpreisindex 2020.

- 14.7 Dienstleister hat Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum zu zahlen.
- 14.8 Wenn der Dienstleister eine unbestrittene Zahlung bei Fälligkeit nicht leistet, kann VX Fiber:
  - 14.8.1 gesetzliche Verzugszinsen verlangen; und/oder
  - 14.8.2 den Zugang des Dienstleisters zu den Vorleistungsdiensten ganz oder teilweise bis zur vollständigen Zahlung aller überfälligen Beträge auszusetzen.
- 14.9 Alle Vergütungen und Zahlungen, die Dienstleister gemäß diesem Vertrag zu leisten hat, verstehen sich ohne Umsatzsteuer, die Dienstleister zusätzlich und in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe und Weise zu zahlen hat.
- 14.10 Dienstleister hat alle Beträge in voller Höhe zu zahlen, ohne Aufrechnung, Minderung, Abzug oder Zurückbehaltung jeglicher Art.
- 14.11 Zusätzliche Vergütungen und Zahlungsbedingungen können gemäß den Bedingungen einer gebietspezifischen Vereinbarung gelten

## 15 Datenschutz

- 15.1 In Bezug auf personenbezogene Kundendaten, die vom Dienstleister in Verbindung mit Kundenanschlussverträgen zwischen dem Dienstleister und dem jeweiligen Kunden und seiner Vermarktung und Bereitstellung der Abonentendienste (**relevante personenbezogene Daten**) verarbeitet werden, garantiert, sichert und verpflichtet sich der Dienstleister, dass:
  - 15.1.1 er muss alle Datenschutzgesetze einhalten;
  - 15.1.2 er über eine Rechtsgrundlage gemäß der Datenschutzgesetzgebung verfügt (einschließlich der Zustimmung jeder betroffenen Person, sofern zutreffend), die es ihm erlaubt, die relevanten persönlichen Daten an VX Fiber zu übermitteln, damit VX Fiber sie für die in diesem Vertrag festgelegten Zwecke verwenden kann, und er wird VX Fiber auf Anfrage einen Nachweis über diese Zustimmung vorlegen;
  - 15.1.3 er den betroffenen Personen die nach den Datenschutzgesetzen erforderlichen Informationen übermittelt hat, einschließlich der Tatsache, dass der Dienstleister relevante personenbezogene Daten an VX Fiber weitergibt, und der Zwecke der Datenübermittlung;
  - 15.1.4 die relevanten personenbezogenen Daten richtig und auf dem neuesten Stand sind;
  - 15.1.5 es stellt sicher, dass die zur Verarbeitung der relevanten personenbezogenen Daten befugten Mitarbeiter des Dienstleisters sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegen;
  - 15.1.6 unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie des Risikos der unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit und Schwere der Beeinträchtigung der Rechte und Freiheiten natürlicher Personen in Bezug auf die relevanten personenbezogenen Daten geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten, einschließlich der in Artikel 32 der Datenschutz-Grundverordnung genannten Maßnahmen sowie der Umsetzung und Aufrechterhaltung: (i) einer angemessenen Informationssicherheitspolitik, (ii) eines geeigneten System- und Netzwerkmanagementverfahrens und (iii) geeigneter Zugangskontrollmaßnahmen;
  - 15.1.7 er die relevanten personenbezogenen Daten nicht außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums weitergibt; und
  - 15.1.8 Er benachrichtigt VX Fiber unverzüglich, nachdem der Dienstleister von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten oder einer möglichen Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Zusammenhang mit den relevanten personenbezogenen

Daten Kenntnis erlangt hat.

- 15.2 Von Zeit zu Zeit kann es erforderlich sein, dass VX Fiber personenbezogene Kundendaten an den Dienstleister weitergibt (zB, wenn VX Fiber anstelle des Dienstleister einen Kundenanschlussvereinbarung abschließt). Eine solche Weitergabe von personenbezogenen Kundendaten liegt im alleinigen Ermessen von VX Fiber, und im Zusammenhang mit der Verarbeitung solcher personenbezogenen Kundendaten ist der Dienstleister verpflichtet:
- 15.2.1 alle Datenschutzgesetze einzuhalten;
  - 15.2.2 sicherstellen, dass die Mitarbeiter von Dienstleister, die zur Verarbeitung dieser personenbezogenen Kundendaten befugt sind, sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegen;
  - 15.2.3 unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie des Risikos der unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit und Schwere der Beeinträchtigung von Rechten und Freiheiten natürlicher Personen in Bezug auf diese personenbezogenen Kundendaten geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten, wobei auch die in Artikel 32 der DSGVO genannten Maßnahmen berücksichtigt werden;
  - 15.2.4 er wird diese personenbezogenen Kundendaten nicht außerhalb des Vereinigten Königreichs und des Europäischen Wirtschaftsraums weitergeben;
  - 15.2.5 er VX Fiber unverzüglich benachrichtigt, nachdem der Dienstleister von einer Verletzung der personenbezogenen Daten oder einer möglichen Verletzung der personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit diesen personenbezogenen Kundendaten Kenntnis erlangt hat; und
  - 15.2.6 auf Anweisung von VX Fiber die Verarbeitung solcher personenbezogenen Kundendaten unverzüglich einzustellen und nach Wahl von VX Fiber die betreffenden personenbezogenen Kundendaten an VX Fiber zurückzugeben und/oder sie aus den Systemen des Dienstleister zu löschen.

## 16 Geistiges Eigentum

- 16.1 Ungeachtet anderer Bestimmungen dieses Vertrags gehören alle geistigen Eigentumsrechte an oder aus den Vorleistungsdiensten, einem Netz oder anderen von oder im Namen von VX Fiber bereitgestellten Gegenständen, einschließlich der VX Tools (**VX Fiber IPRs**), ausschließlich VX Fiber und/oder ihren Lizenzgebern, und der Dienstleister hat keine anderen Rechte an ihnen als das beschränkte Recht, sie so zu nutzen, wie es für die Laufzeit dieser erforderlich ist. Erwirbt der Dienstleister ungeachtet irgendwelche VX Fiber IPRs (einschließlich neuer VX Fiber IPRs), so tritt er hiermit alle diese VX Fiber IPRs an VX Fiber ab.
- 16.2 Der Dienstleister gewährt VX Fiber eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, unentgeltliche Lizenz zur Verwendung des Namens, des Logos oder der Handels- oder Dienstleistungsmarke des Dienstleister zum Zwecke der Vermarktung des Dienstleister und seiner Endkundendienste an Kunden in einem Netz.
- 16.3 VX Fiber gewährt dem Dienstleister eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, unentgeltliche Lizenz zur Verwendung des Namens, des Logos oder der Handels- oder Dienstleistungsmarke von VX Fiber für die Zwecke der Vermarktung des Netzes, des Portals, des FTTH-Open-Access-Modells und der Endkundendienste an Kunden durch den Dienstleister.

## 17 Vertraulichkeit

- 17.1 Jede Vertragspartei (**Empfänger**) ist verpflichtet, die vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei (**Offenleger**) jederzeit mit größtmöglicher Sorgfalt vertraulich zu behandeln. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Offenlegenden darf der Empfänger:
- 17.1.1 keine vertraulichen Informationen des Offenlegers gegenüber Kunden oder Dritten offenlegen oder zugänglich zu machen, außer wie in Klausel 17.2 vorgesehen;
  - 17.1.2 keine vertraulichen Informationen des Offenlegenden kopieren, verschriftlichen oder anderweitig aufzeichnen, es sei denn, dies ist für die Durchführung dieses Vertrags unbedingt erforderlich; oder
  - 17.1.3 keine vertraulichen Informationen des Offenlegers in irgendeiner Weise nutzen oder verwerten, es sei denn, dies ist für die Durchführung dieses Vertrags unbedingt erforderlich.
- 17.2 Empfänger darf vertrauliche Informationen des Offenlegers offenlegen:
- 17.2.1 an seine leitenden Angestellten und Mitarbeiter, damit der Empfänger seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllen kann, vorausgesetzt, der Empfänger sorgt dafür, dass diese leitenden Angestellten und Mitarbeiter die Bestimmungen dieser Klausel 17 einhalten;
  - 17.2.2 an seine Anwälte, Wirtschaftsprüfer, Versicherer und andere professionelle Berater, die Zugang zu den vertraulichen Informationen des Offenlegenden benötigen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind; und
  - 17.2.3 der Empfänger aufgrund eines Beschlusses eines zuständigen Gerichts oder in Verbindung mit einem Verfahren eines solchen Gerichts oder anderweitig aufgrund von geltendem Recht mit Gesetzeskraft oder den Vorschriften einer Regulierungsbehörde offenlegen muss, immer vorausgesetzt, dass der Empfänger (soweit rechtlich zulässig) den Offenleger vor der Offenlegung über eine solche Anforderung informiert und sich in angemessener Weise bemüht, den Umfang einer solchen Offenlegung zu begrenzen.
- 17.3 Der Empfänger ist verpflichtet, dem Offenleger auf Verlangen und bei Beendigung oder Ablauf dieses Vertrags alle Unterlagen, Aufzeichnungen und Notizen, die sich auf die vertraulichen Informationen des Offenlegers beziehen und sich in seinem Besitz oder im Besitz seiner Angestellten, Vertreter und Unterauftragnehmer befinden, zu übergeben, außer in dem Umfang, der es dem Empfänger ermöglicht, Nachweise für seine ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags aufzubewahren.
- 17.4 Jede Vertragspartei verpflichtet sich, dass weder sie noch einer ihrer Angestellten, Vertreter oder Auftragnehmer ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei zum Inhalt dieses Vertrags oder zu irgendeiner Angelegenheit, auf die in diesem Vertrag Bezug genommen wird, in den Medien (gegenüber der Öffentlichkeit, der Presse, den Angestellten, den Kunden, den Lieferanten oder anderweitig) Erklärungen, Ankündigungen, Mitteilungen oder sonstige Offenlegungen in Bezug auf die andere Vertragspartei machen oder machen lassen wird, es sei denn, dies ist nach geltendem Recht erforderlich.

## 18 Haftung und Entschädigung

- 18.1 Vorbehaltlich der Klauseln 18.2, 18.3 und 18.5 ist die jährliche Gesamthaftung jeder Partei aus welcher Ursache und welchem Rechtsgrund auch immer, auf den Betrag von 100.000 € begrenzt.
- 18.2 Ungeachtet anderer Bestimmungen dieses Vertrags, jedoch vorbehaltlich der Ziffern 18.3 und 18.5, haftet keine der Vertragsparteien für indirekte und Folgeschäden und reine Vermögensschäden, unabhängig davon, wie diese entstanden sind, und unabhängig davon, ob sie von der anderen Vertragspartei oder einem Dritten erlitten wurden.

- 18.3 Dienstleister stellt VX Fiber und jedes Mitglied der VX-Gruppe von allen Ansprüchen, Forderungen, Klagen, Verfahren, Schäden und damit verbundenen nachgewiesenen Kosten frei, die VX Fiber oder einem Mitglied der VX-Gruppe aus folgenden Gründen entstehen:
- 18.3.1 die grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliche Unterlassung des Dienstleister bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vertrag; und/oder
- 18.3.2 einen Verstoß des Dienstleisters gegen die Klauseln 6.3, 7, 10, 11, 15, 18, 19, 20 und 26 und die Haftung des Dienstleister dieser Klausel 18.3 wird durch keine Bestimmung dieser Vertrag eingeschränkt oder ausgeschlossen.
- 18.4 Die Haftung der Vertragsparteien wird nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen, soweit dies gegen zwingendes Recht verstößt.
- 18.5 Soweit nicht ausdrücklich in diesem Vertrag abweichend festgelegt, sind alle ausdrücklichen oder stillschweigenden, gesetzlichen oder sonstigen Garantien, Bedingungen, Bestimmungen und Haftungen seitens VX Fiber in Bezug auf die Einhaltung von Beschreibungen, die Qualität und/oder die Zweckmäßigkeit des Netzes, des Portals, der VX Tools oder der Wholesale Services ausgeschlossen, es sei denn, ein solcher Ausschluss ist gesetzlich verboten oder eingeschränkt.

## 19 Audit

- 19.1 Der Dienstleister gewährt VX Fiber und/oder ihren Vertretern und/oder Vertretern einer Aufsichtsbehörde jede angemessene Unterstützung bei der Durchführung einer solchen Prüfung und gestattet VX Fiber und/oder ihren Vertretern und/oder Vertretern einer Aufsichtsbehörde die kostenlose Anfertigung von Kopien der relevanten Aufzeichnungen.
- 19.2 Der Dienstleister bewahrt die Aufzeichnungen an seinem normalen Geschäftssitz auf.
- 19.3 Sollte eine Prüfung oder Einsichtnahme in die Aufzeichnungen durch VX Fiber ergeben, dass der Dienstleister gegen die Bedingungen dieses Vertrags verstoßen hat und/oder dass VX Fiber zusätzliche Vergütungen zustehen, hat der Dienstleister diesen Verstoß unverzüglich zu beheben und an VX Fiber gegebenenfalls den zu viel berechneten Betrag zuzüglich Verzugszinsen in Höhe von jährlich 8% innerhalb von zwanzig Werktagen nach Erhalt einer entsprechenden Zahlungsaufforderung von VX Fiber zu erstatten.
- 19.4 In jedem Fall trägt VX Fiber die Kosten für das Audit und die Inspektion (sowohl die Kosten für Dritte als auch die interne Verwaltungszeit und die Gemeinkosten).
- 19.5 Zusätzlich zu dem Recht von VX Fiber auf Prüfung verpflichtet sich der Dienstleister, VX Fiber oder einer Regulierungsbehörde auf Anfrage die Aufzeichnungen zur Verfügung zu stellen, die VX Fiber oder die betreffende Regulierungsbehörde von Zeit zu Zeit während der Laufzeit dieser Vertrag und für die Dauer von sechs Jahren nach Ablauf der Vertragslaufzeit angemessenerweise verlangen kann.

## 20 Zusammenarbeit und Vertragsmanagement

- 20.1 Die Vertragsparteien arbeiten bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag gemäß dem Verfahren für die Zusammenarbeit und die Vertragsverwaltung nach Annex 2 zusammen.

## 21 Streitbeilegung

- 21.1 Die Vertragsparteien kommen überein, dass sie im Falle einer Meinungsverschiedenheit im Zusammenhang mit diesem Vertrag (**Streitigkeit**) die betreffende Streitigkeit zunächst einvernehmlich zu lösen versuchen.
- 21.2 Bleibt die Streitigkeit nach diesen Gesprächen der Parteien ungelöst, so kann jede Partei die andere Partei schriftlich von der Streitigkeit in Kenntnis setzen (**Streitanzeige**) und das in dieser Klausel vorgesehene Streitbeilegungsverfahren einleiten.
- 21.3 Innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach dem Datum der Streitanzeige treffen sich ein oder mehrere Vertreter der Parteien, die zum Abschluss einer einvernehmlichen Beilegung der Streitigkeit bevollmächtigt sind, um in gutem Glauben den Streit auf dem Verhandlungswege beizulegen. Die Parteien können vereinbaren, einen Vermittler mit einvernehmlich festgelegten Leistungen zur Streitbeilegung (Mediation, Schiedsgutachten udgl) zu beauftragen. Beide Parteien verpflichten sich, mit einem solchen Vermittler uneingeschränkt zusammenzuarbeiten, ihm die erforderlich Unterstützung für die Erfüllung seiner Aufgaben zu gewähren, und die Gebühren und Kosten des Vermittlers zu gleichen Teilen zu tragen.
- 21.4 Wird die Streitigkeit nicht gemäß Klausel 21.3 beigelegt, kann jede der Parteien die Streitigkeit oder Differenz den österreichischen Gerichten gemäß Punkt 28.1 vorlegen.
- 21.5 Dieser Vertrag hindert keine der Vertragsparteien daran, bei den österreichischen Gerichten unverzüglich eine einstweilige Verfügung oder einen sonstigen einstweilige Rechtsschutz zu erwirken.

## 22 Vertragslaufzeit und Beendigung

- 22.1 Diese Vertrag gilt ab dem Datum der Unterzeichnung durch beide Parteien für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren („**ursprüngliche Laufzeit**“) und verlängert sich danach, sofern er nicht früher gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags gekündigt wird, für aufeinanderfolgende Zeiträume von jeweils einem (1) Jahr (jeweils eine „**Verlängerungslaufzeit**“).
- 22.2 Jede Vertragspartei ist berechtigt, diesen Vertrag mit Wirkung zum Ende der ursprünglichen Laufzeit oder zu der jeweiligen Verlängerungslaufzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei (3) Monaten schriftlich zu kündigen.
- 22.3 Jede Vertragspartei kann diesen Vertrag jederzeit und mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung an die andere Vertragspartei auflösen, wenn die andere Vertragspartei:
- 22.3.1 einen unbehebaren, Verstoß gegen eine ihrer wesentlichen Pflichten im Zusammenhang mit diesem Vertrag begeht;
  - 22.3.2 einen behebbaren Verstoß gegen eine ihrer wesentlichen Pflichten im Zusammenhang mit diesem Vertrag und diesen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mahnung der auflösenden Vertragspartei behebt;
  - 22.3.3 insolvent wird (ausgenommen in den Fällen gemäß § 25a und § 25b IO), nicht in der Lage ist, ihre Schulden zu begleichen, oder wenn sie aufgelöst wird oder ihre Geschäftstätigkeit einstellt oder wenn eine Pfändung, eine Zwangsvollstreckung oder ein sonstiges gerichtliches Verfahren gegen einen ihrer Vermögenswerte eingeleitet wird, das nicht innerhalb von drei Werktagen beendet oder vollständig ausgezahlt wird, oder wenn ein mit den vorstehenden Punkten vergleichbares Ereignis in dem Staat eintritt, in dem die andere Vertragspartei im Unternehmensregister (zB Firmenbuch) eingetragen ist oder ihre Geschäftstätigkeit ausübt. Jede Partei hat die jeweils andere Partei von der Einleitung eines solchen Zwangsvollstreckungsverfahrens und den Forderungen, deretwegen Zwangsvollstreckung geführt wird, unverzüglich, nachdem es ihr bekannt

- wird, zu verständigen. Die jeweils andere Partei ist berechtigt, binnen drei Werktagen nach Erhalt der Verständigung oder nachdem sie auf andere Weise von einem solchen Verfahren Kenntnis erhält, von diesem Vertrag zurückzutreten; oder
- 22.3.4 gemäß Klausel 23.3, Höhere Gewalt, oder wenn eine andere Klausel dieses Vertrags ein solches Recht ausdrücklich vorsieht;
- 22.4 VX Fiber kann darüber hinaus diesen Vertrag jederzeit durch schriftliche Mitteilung an den Dienstleister kündigen,:
- 22.4.1 Soweit eine für die Vorleistungen an Dienstleister benötigte Infrastruktur nicht mehr genutzt werden kann;
- 22.4.2 Wenn eine Änderung in der Kontrolle über oder den Eigentumsverhältnissen an Dienstleister einschließlich seiner Gesellschafter eintritt, gegen die VX Fiber berechtigte Einwände hat;
- 22.4.3 Wenn einer der in den Klauseln 11.1 bis 11.3 (einschließlich) genannten Umstände eintritt und der Dienstleister diesen nicht innerhalb des angemessenen, von VX Fiber festgelegten Zeitrahmens zur Zufriedenheit von VX Fiber behebt; oder
- 22.4.4 wenn Dienstleister gegen die Klauseln 10.1.2 oder 26 verstößt.
- 22.5 Kündigt eine Vertragspartei wegen eines wesentlichen Verstoßes gemäß Ziffer 22.3.1 oder 22.3.2, kann sie sich auf einen einzelnen wesentlichen Verstoß oder eine Reihe von Verstößen oder wiederholten Verstößen berufen, die zusammengenommen einen wesentlichen Verstoß darstellen.
- 22.6 Vorbehaltlich der Bestimmungen in Klausel 22.7 endet jede gebietsspezifische Vereinbarung automatisch mit der Kündigung oder dem Auslaufen dieses Vertrags.
- 22.7 Bei Beendigung oder Auslaufen dieses Vertrags:
- 22.7.1 wenn nicht anders von VX Fiber angewiesen, muss der Dienstleister:
- (a) eine geordnete Abwicklung der Erbringung der Abonentendienste einleiten, die die Beendigung aller zu diesem Zeitpunkt geltenden Abonnementverträge innerhalb von jeweils drei (3) Monaten beinhaltet, vorausgesetzt, dass eine solche Beendigung in Übereinstimmung mit den Bedingungen der einzelnen Abonnementverträge und dem geltenden Recht erfolgt;
  - (b) unverzüglich keine neuen Kundenanschluss- oder Teilnahmeverträge mehr abzuschließen und keine laufenden Teilnahmeverträge zu erneuern oder zu verlängern;
  - (c) VX Fiber bei der Kontaktaufnahme mit dem Kunden im Zusammenhang mit dem Netz und den Produkten und Dienstleistungen Dritter zu unterstützen und zu erleichtern;
  - (d) wenn nicht anders von VX Fiber angewiesen, bis zu dem Zeitpunkt, an dem alle Abonnementverträge beendet und/oder abgelaufen sind, in jedem Fall für maximal drei (3) Monate:
    - (i) alle relevanten Kundenanschlussvereinbarungen in vollem Umfang aufrechtzuerhalten und zu erfüllen;
    - (ii) den Kunden weiterhin Abonentendienste in Übereinstimmung mit den Bedingungen des jeweiligen Abonnementvertrags anbieten; und
    - (iii) ungeachtet einer Auflösung dieses Vertrages bis zu dessen Ende weiterhin die Bedingungen dieses Vertrags und jeder relevanten gebietsspezifischen Vereinbarung in vollem Umfang zu erfüllen;
- 22.7.2 Vorbehaltlich der Klauseln 22.7 und 22.7.1(c) stellt jede Partei die Nutzung der Rechte an geistigem Eigentum der anderen Partei ein und gibt der anderen Partei alle in ihrem Besitz befindlichen Geräte, Software und vertraulichen Informationen (unabhängig vom Speichermedium und allen Kopien davon) zurück, die der anderen Partei gehören;
- 22.7.3 VX Fiber soll:
- (a) sofern nicht anders vereinbart, dem Dienstleister weiterhin die Vorleistungs- und Glasfaserdienste zur Verfügung stellen, damit der Dienstleister die Bestimmungen

- von Abschnitt (i) oben einhalten kann;
  - (b) die Vermarktung des Dienstleister oder von Abonentendiensten an Kunden einstellen;
  - (c) vorbehaltlich der Klausel (i) oben die Vorleistungsdienste des Dienstleister deaktivieren; und
  - (d) ist berechtigt, mit den Kunden im Zusammenhang mit der möglichen Erbringung von Diensten über ein einschlägiges Netz durch einen alternativen Diensteanbieter in Verbindung zu treten, jedoch nur, wenn Dienstleister die Kündigung veranlasst.
- 22.8 Die Beendigung oder das Auslaufen dieses Vertrags hat keine Auswirkungen auf:
- 22.8.1 Rechte oder Verbindlichkeiten, die vor dem Zeitpunkt ihrer Beendigung oder ihres Ablaufs entstanden sind; oder
  - 22.8.2 die Geltung von Bestimmungen dieses Vertrags, die ausdrücklich oder nach ihrem Sinn auch nach Ende dieses Vertrags fortgelten sollen.

## 23 Höhere Gewalt

- 23.1 Wird eine Partei (**betreffene Partei**) durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag gehindert, hat sie die andere Partei unverzüglich schriftlich unter Angabe der Art und der Wirkungen des Ereignisses höherer Gewalt, das sie an der Vertragserfüllung hindert, zu benachrichtigen, und vorbehaltlich der Zustellung dieser Benachrichtigung und der nachstehenden Bestimmungen werden die Verpflichtungen der betroffenen Partei so lange ausgesetzt, wie die Wirkung des Ereignisses höherer Gewalt andauert.
- 23.2 Die betroffene Partei wird sich auf eigene Kosten nach besten Kräften bemühen, das Ereignis höherer Gewalt zu beenden oder eine Lösung zu finden, mit der dieser Vertrag erfüllt werden kann.
- 23.3 Führt ein Ereignis höherer Gewalt zu einer erheblichen und ununterbrochenen Nichterfüllung der Verpflichtungen einer Partei, die zumindest 3 Monate andauert, ist die andere Partei berechtigt, diesen Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die betroffene Partei mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## 24 Abtretung und Subvergabe

- 24.1 VX Fiber ist berechtigt, alle oder einzelne ihrer Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag zu übertragen, abzutreten, zu belasten, an Subunternehmer zu vergeben. Der Dienstleister ist verpflichtet, alle von VX Fiber in angemessener Weise geforderten Unterlagen zu erstellen, um solche Übertragungen an Dritte vorzunehmen.
- 24.2 Der Dienstleister darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von VX Fiber seine Rechte und Pflichten aus dieser Vertrag weder ganz noch teilweise übertragen, abtreten, abändern, belasten oder treuhänderisch für einen anderen halten.
- 24.3 Der Dienstleister ist berechtigt, alle seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Unterauftragnehmer zu vergeben.
- 24.4 Jeder von einer der Vertragsparteien beauftragte Unterauftragnehmer unterliegt denselben Verpflichtungen, die für die unterzeichnende Vertragspartei aus diesem Vertrag erwachsen, und die unterzeichnende Vertragspartei unternimmt alles Notwendige, um sicherzustellen, dass der Unterauftragnehmer diese Verpflichtungen einhält.
- 24.5 Die Vertragspartei haftet für die Handlungen, Versäumnisse und Unterlassungen des Unterauftragnehmers, seiner Angestellten oder Beauftragten in vollem Umfang, als ob es sich um

Handlungen, Versäumnisse und Unterlassungen des Unterauftragnehmers handeln würde.

## 25 Mitteilungen

- 25.1 Alle Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform und sind durch Hinterlegung an der Anschrift des Empfängers oder durch Übersendung per vorausbezahlter Post oder Einschreiben, mit Fax oder E-Mail zuzustellen und zwar an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift/Kontakt details. Bei Unterzeichnung lauten diese wie folgt:

### VX Fiber GmbH

Anschrift: Praterstraße 1, 1020 Wien, Österreich

### Dienstleister Anschrift:

---

- Eine Mitteilung gilt als zugegangen, wenn sie an der Adresse des Empfängers abgegeben wird, oder, wenn sie per vorausbezahlter Post oder per Einschreiben versandt wird, achtundvierzig Stunden nach Datum der Absendung. Erfolgt der Eingang nicht innerhalb der Geschäftszeiten (d.h. von Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00 Uhr an einem Tag, der am Empfangsort kein gesetzlicher Feiertag ist), so die Mitteilung mit Beginn der nächsten Geschäftszeit als zugegangen.
- 25.2 Jede Vertragspartei erklärt sich damit einverstanden, dass, ohne eine andere nach den gerichtlichen Vorschriften zulässige Zustellungsart auszuschließen, jedes Schriftstück in einem Verfahren (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Forderungsformulare oder andere einleitende Verfahren) einer Vertragspartei zugestellt werden kann, indem es an ihre Postanschrift für die Zustellung von Mitteilungen wie oben zugestellt oder dort hinterlassen wird, und jede Vertragspartei verpflichtet sich, eine solche Anschrift stets aufrechtzuerhalten und die andere Vertragspartei im Voraus über jede Änderung der Einzelheiten dieser Anschrift gemäß der für die Zustellung von Mitteilungen wie oben vorgeschriebenen Weise zu unterrichten.

## 26 Einhaltung der Anti-Bestechungsvorschriften

- 26.1 Der Dienstleister verpflichtet sich:
- 26.1.1 sich nicht an Aktivitäten zu beteiligen, die Bestechung oder Korruption darstellen könnten, und alle geltenden Gesetze, Satzungen, Vorschriften und Kodizes zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption (**relevante Anforderungen**);
  - 26.1.2 die Anti-Korruptionsrichtlinien von VX Fiber in der jeweils aktuellen Fassung (**relevante Richtlinien**) einzuhalten;
  - 26.1.3 während der gesamten Laufzeit dieses Vertrags über eigene Strategien und Verfahren verfügen und diese beibehalten, um die Einhaltung der Einschlägigen Anforderungen und der Einschlägigen Grundsätze zu gewährleisten, und diese gegebenenfalls durchsetzen;
  - 26.1.4 VX Fiber unverzüglich über jedes Ersuchen oder jede Forderung nach einem ungerechtfertigten finanziellen oder sonstigen Vorteil jeglicher Art zu unterrichten, den der Dienstleister im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vertrag erhält;

- 26.1.5 VX Fiber unverzüglich (schriftlich) zu benachrichtigen, wenn ein ausländischer Amtsträger Beamter oder Angestellter des Dienstleister wird oder eine direkte oder indirekte Beteiligung am Dienstleister erwirbt (und der Dienstleister garantiert, dass er zum Zeitpunkt dieser Vertrag keine ausländischen Amtsträger als Beamte, Angestellte oder direkte oder indirekte Eigentümer hat);
- 26.1.6 von Zeit zu Zeit auf Verlangen von VX Fiber schriftlich zu bestätigen, dass er die Klauseln 26.1.1 bis 26.1.4 eingehalten hat, die von VX Fiber in angemessener Weise angeforderten Informationen zur Verfügung zu stellen und VX Fiber bei allen Untersuchungen in Bezug auf die relevanten Anforderungen zu unterstützen; und
- 26.1.7 VX Fiber unverzüglich zu melden, wenn sie Gegenstand einer Untersuchung, eines Ermittlungs- oder Vollstreckungsverfahrens ist oder von einer Regierungs-, Verwaltungs- oder Aufsichtsbehörde wegen eines Verstoßes oder eines angeblichen Verstoßes gegen die einschlägigen Anforderungen ausgeschlossen oder suspendiert wird.
- 26.2 Dienstleister stellt sicher, dass jede Person, die mit ihm in Verbindung mit dieser Vertrag steht, dies auf der Grundlage eines schriftlichen Vertrages tut, der Bedingungen enthält, die denen entsprechen, die dem Dienstleister in dieser Klausel 26 auferlegt werden (**Relevante Bedingungen**). Dienstleister ist für die Einhaltung und Erfüllung der Maßgeblichen Bedingungen durch diese Personen verantwortlich und haftet gegenüber VX Fiber direkt für jede Verletzung der Maßgeblichen Bedingungen durch diese Personen.
- 26.3 Ungeachtet sonstiger Bestimmungen dieses Vertrags und unbeschadet der ihr aus diesem Vertrag oder anderweitig zustehenden Rechte ist VX Fiber berechtigt, die Erfüllung dieses Vertrags ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung auszusetzen, wenn Dienstleister gegen Punkt 26.1 oder 26.2 dieses Vertrags verstößt oder eines der in Klausel 26.1.1, 26.1.4, 26.1.5 oder 26.1.7 genannten Ereignisse, eintritt oder behauptet wird und dies nach Ansicht von VX Fiber ihren Interessen schadet.

## 27 Sonstiges

- 27.1 Unbeschadet ihrer sonstigen Rechte ist VX Fiber insbesondere berechtigt, aber nicht verpflichtet, eine Verbindlichkeit des Dienstleisters gegenüber VX Fiber mit einer Verbindlichkeit von VX Fiber gegenüber dem Dienstleister aufzurechnen.
- 27.2 Dienstleister verzichtet darauf, seine Leistungen gemäß § 1052 ABGB zurückzuhalten.
- 27.3 Dieser Vertrag bewirkt für Dienstleister höchstpersönliche Rechte und Pflichten. Soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich abweichend geregelt, darf er ohne vorherige schriftliche Zustimmung von VX Fiber einzelne oder alle ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag weder abtreten noch übertragen, verpfänden, belasten, weitergeben oder sonst darüber rechtlich oder wirtschaftlich verfügen.
- 27.4 Dieser Vertrag und alle Urkunden und Anhänge, auf die darin Bezug genommen wird, enthalten alle Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Vertragsgegenstand und ersetzen (allfällige) frühere zwischen den Vertragsparteien (mündlich und/oder schriftlich) getroffene Vereinbarungen über den Vertragsgegenstand ausgenommen Vertraulichkeitsvereinbarungen zur Gänze.
- 27.5 Dieser Vertrag kann in einer beliebigen Anzahl von Ausfertigungen ausgefertigt werden, von denen jede ein Original darstellt.
- 27.6 Mündliche Änderungen dieses Vertrages sind unwirksam. Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages einschließlich dieser Schriftformklausel bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 27.7 Die Nichtausübung oder verspätete Ausübung oder Durchsetzung eines Rechts oder Rechtsbehelfs aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – unabhängig vom Zeitpunkt

- oder Zeitraum dieser Unterlassung – kein Verzicht der jeweiligen Vertragspartei auf die Geltendmachung des betreffenden Rechts oder Rechtsbehelfs zu einem späteren Zeitpunkt. Jeder Verzicht bedarf zu seiner Gültigkeit der Schriftform. Ein einmaliger Verzicht auf ein Recht oder einen Rechtsbehelf stellt keinen Verzicht auf dasselbe Recht oder denselben Rechtsbehelf für die Zukunft dar.
- 27.8 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages aufgrund gesetzlicher Bestimmungen nicht rechtswirksam sein oder ungültig werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt. Eine nicht rechtswirksame oder ungültige Bestimmung gilt als durch jene wirksame und gültige Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder ungültigen Bestimmung am nächsten kommt.
- 27.9 Keine Bestimmung dieses Vertrags darf so ausgelegt werden, dass sie:
- 27.9.1 eine Partnerschaft, ein Gemeinschaftsunternehmen, eine Vertretung oder eine Agentur zwischen den Vertragsparteien begründet; oder
- 27.9.2 Arbeits-Verhältnis zwischen den Vertragsparteien begründet.
- 27.10 Sofern in dieser Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, trägt jede der Parteien ihre eigenen Rechts-, Steuerberatungs- und sonstigen Berufskosten, Vergütungen und Auslagen im Zusammenhang mit der Aushandlung und dem Abschluss dieses Vertrags.
- 27.11 Jede der Parteien wird auf eigene Kosten alles tun oder veranlassen, was für die Wirksamkeit dieses Vertrags notwendig, angemessen oder ratsam ist, insbesondere die Vornahme weiterer Handlungen oder die Ausfertigung und Aushändigung zusätzlicher Urkunden oder Dokumente, die zur Verwirklichung der Ziele dieses Vertrags angemessenerweise erforderlich sind.
- 27.12 Dienstleister schließt diesen Vertrag im eigenen Namen und nicht als Vertreter einer anderen Person ab.

## 28 Geltendes Recht und Gerichtsstand

- 28.1 Dieser Vertrag und alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind ausschließlich nach materiellem, österreichischem Recht (unter Ausschluss des UN-Kaufrechts) auszulegen und zu entscheiden.
- 28.2 Für die Entscheidung von Streitigkeiten der Parteien aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag einschließlich von Streitigkeiten über seinen Abschluss, seine Wirksamkeit und/oder Auflösung ist vorbehaltlich der Bestimmungen des Punktes 21 ausschließlich das sachlich zuständige Gericht in Wien, Innere Stadt, zuständig.

Unterzeichnet von

## Anhang 2. Rahmenvertrag Anhänge

### 1 Verfahren für die Zusammenarbeit und Vertragsverwaltung

#### 1.1. Allgemeine Grundsätze

Die Vertragsparteien streben eine gute und enge Zusammenarbeit im Rahmen des Abkommens an:

- Gemeinsame Vereinbarung der Zusammenarbeit, des Umfang und der Häufigkeit der Sitzungen für Zusammenarbeit, Eskalation und operative Sitzungen erfolgt auf der Grundlage dieses Abschnitts 1 von Anhang 2.
- Der Vertreter von VX Fiber, der für die Einleitung der jeweiligen Sitzung verantwortlich ist, beruft die Sitzung ein, legt die Agenda fest und führt den Vorsitz.
- Die Sitzungen finden in den vereinbarten Räumlichkeiten der Vertragsparteien oder nach Vereinbarung auf andere Weise statt.
- Die Sitzungsunterlagen werden dem Vertreter der anderen Partei spätestens eine (1) Woche nach dem Sitzungstermin übermittelt. Die Vertragspartei, die das Sitzungsprotokoll erhält, kann auf Anfrage unverzüglich berechnete Anträge auf Änderungen und Ergänzungen des Protokolls stellen.
- Wenn die Sitzungsunterlagen von beiden Vertragsparteien genehmigt werden, müssen sie von den zuständigen Personen jeder Vertragspartei auf der jeweiligen Ebene der Zusammenarbeit unterzeichnet oder per E-Mail bestätigt werden.

#### 1.2. Kommerzielle Meetings

Ziel des Treffen der Partner ist es, die Aktivitäten für den gemeinsamen Markt und die Geschäftsentwicklung der Parteien zu steuern. Die Sitzungen werden von den Parteien nach Bedarf vereinbart, wobei davon ausgegangen wird, dass solche Sitzungen in der Regel quartalsweise stattfinden. In den Sitzungen auf Unternehmensebene sollten folgende Punkte besprochen werden:

- Strategisch wichtige Ereignisse auf dem Markt und im Ausland, die Auswirkungen auf die Parteien haben.
- Berichterstattung, Follow-up und Entscheidungen zur Markt- und Geschäftsentwicklung.
- Berichterstattung, Follow-up und Entscheidungen über Vertragsänderungen gemäß dem Änderungsmanagementverfahren
- Berichterstattung, Follow-up und Entscheidungen über die Aktualisierung der Vorleistungsdienste und anderen Dienstleistungen.
- Berichterstattung, Follow-up und Entscheidungen über Änderungen von Prozessen und Verfahren.
- Weiterverfolgung und Entscheidungen zu Fragen, die von den Sitzungen auf operativer Ebene eskaliert wurden.

Teilnehmer VX Fiber: gemäß Abschnitt 6.2 dieses Anhangs 2.

Teilnehmer SP: gemäß Abschnitt 6.1 in diesem Anhang 2.

Erforderlichenfalls sorgen die Vertragsparteien dafür, dass ein Experte oder eine gleichwertige Person an der betreffenden Sitzung teilnimmt.

#### 1.3. Operative Meetings

Das Ziel der Sitzungen auf operativer Ebene ist es, die Bereitstellung von Vorleistungsdiensten und den laufenden Betrieb zu steuern. Sitzungen auf operativer Ebene werden von den Parteien nach Bedarf vereinbart, wobei davon ausgegangen wird, dass solche Sitzungen in der Regel quartalsweise stattfinden. In den operativen Sitzungen sollten folgende Themen behandelt werden:

- Erstellung von Berichten und Überwachung von Statistiken über die Erbringung von Vorleistungsdiensten gemäß den vereinbarten Anforderungen und ggf. Service-Levels. Einleitung von Maßnahmen im Falle von Abweichungen.
- Der Bericht und die Folgemaßnahmen müssen mindestens Folgendes enthalten:
  - Service Levels
  - Verfügbarkeit
  - Gesamtzahl der neuen Fehlermeldungen und Gesamtzahl der gelösten Fehlerfälle
  - Anzahl der inkorrekten Fehlermeldungen
  - Schwere Fehler, wiederkehrende Fehler, sonstige Fehler, schwere oder kritische Fehler
  - Ermittelte Risiken
  - Zusammenstellung und Eskalation des Änderungsbedarfs und der Entwicklung der Vereinbarung, der Vorleistungsdienstleistungen, der Prozesse und Verfahren in den operativen Meetings

- Dringende Fragen zu den oben genannten Punkten oder andere betriebliche Situationen, die eine sofortige Beseitigung erfordern.

Teilnehmer VX Fiber: gemäß Abschnitt 6.2 dieses Anhangs 2.

Teilnehmer SP: gemäß Abschnitt 6.1 in diesem Anhang 2.

Falls erforderlich, stellen die Vertragsparteien sicher, dass ein Experte oder eine gleichwertige Person an der betreffenden Besprechung teilnimmt.

### 1.4. Prozess der Meinungsverschiedenheiten und des Konfliktmanagements

Die Vertragsparteien streben eine wirksame Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien an, ohne dass eine Streitbeilegung im Rahmen des Abkommens eingeleitet werden muss.

Alle Streitigkeiten werden in erster Linie auf der Ebene behandelt, auf der die Streitigkeit entstanden ist. Wenn die Parteien auf operativer Ebene keine Einigung erzielen können, hat jede Partei das Recht, die Frage erforderlichenfalls unverzüglich auf die Unternehmensebene zu übertragen.

Wenn die Parteien auf Unternehmensebene keine Einigung erzielen können, hat jede Partei das Recht, eine Streitbeilegung im Rahmen des Abkommens einzuleiten.

### 1.5. Änderungsmanagement Verfahren

Zweck des Änderungsmanagements ist es, die Modalitäten für die Verwaltung von Änderungen und Ergänzungen der Vorleistungsdienste und anderer Arten von Änderungen des Vertrags sowie die vertraglichen Folgen genehmigter Änderungen und Ergänzungen zu regeln.

Vorbehaltlich der Bestimmungen von Klausel 8.3 des Master Service Agreements bezieht sich eine "Änderung" auf eine Änderung der Vorleistungsdienstleistungen und der vertraglichen Rechte oder Pflichten der Parteien im Rahmen des Vertrags. Zur Vermeidung von Zweifeln wird darauf hingewiesen, dass eine Partei, die ihre sonstigen Rechte aus dem Vertrag oder anderweitig ausübt (einschließlich der Kündigung des Vertrags), keine Änderung darstellt.

Grundsätze des Änderungsmanagementverfahrens:

- Das Änderungsmanagement wird bei Änderungen der Vorleistungsdienstleistungen sowie bei anderen Änderungen angewandt, sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbaren.
- Die Vertragsparteien erarbeiten und erörtern die vorgeschlagenen Änderungen nach Treu und Glauben, und die Vertragspartei antwortet innerhalb einer angemessenen Frist auf einen Änderungsvorschlag der Gegenpartei.
- Der SP darf seine Zustimmung zu einem von VX Fiber vorgeschlagenen Änderungsantrag nicht unangemessen verweigern.
- Bis zur Durchführung einer Änderung führen die Vertragsparteien, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird, dieses Abkommen weiterhin in Übereinstimmung mit den zu diesem Zeitpunkt geltenden Bestimmungen durch.
- Änderungen und Beschlüsse rein operativer Art, die keine Änderung der Vereinbarung nach sich ziehen, werden von der Führungskraft auf operativer Ebene initiiert und beschlossen.
- Unabhängig davon, ob die Vertragsparteien das Änderungsmanagement anwenden oder nicht, sind alle Änderungen des Abkommens so zu dokumentieren, dass deutlich wird, dass sie Teil des Abkommens sind, und die Änderungen sind von den bevollmächtigten Vertretern der Vertragsparteien zu unterzeichnen, damit sie zwischen den Vertragsparteien wirksam werden.
- Alle Arbeiten und sonstigen Kosten, die im Zuge des Änderungsmanagements anfallen, gehen vollständig zu Lasten der jeweiligen Partei und lassen die sonstigen Rechte der Parteien aus dem Vertrag unberührt.

### 1.6. Änderung der Vorleistungsdienstleistungen

Die Parteien vereinbaren, die Verwaltung und Entwicklung von Vorleistungsdienstleistungen im Rahmen des Kooperationsmodells zu fördern.

## 2 Service-Levels

<b>Service-Levels</b>	VX Fiber bietet Servicelevels für Vorleistungsdienste gemäß diesem Abschnitt. Die Netzwerk-SLA gilt separat für jedes in einer bereichsspezifischen Vereinbarung festgelegte Netzwerk.																																												
<b>Zielgewichtete Netzwerk-SLA</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="5" data-bbox="403 472 1425 533" style="background-color: #cccccc;">Ziel-Netzwerkverfügbarkeit</th> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="403 544 1425 593">Die angestrebte Netzwerkverfügbarkeit liegt bei über 99,7 % pro Monat.</td> </tr> <tr> <th colspan="5" data-bbox="403 604 1425 654" style="background-color: #cccccc;">Vorfalmanagement</th> </tr> <tr> <th data-bbox="403 665 539 757"></th> <th data-bbox="547 665 746 757">Einzelvorfall (1 Endbenutzer)</th> <th data-bbox="754 665 970 757">Geringfügiger Vorfall (2–48 Endbenutzer)</th> <th data-bbox="978 665 1193 757">Schwerwiegender Vorfall (49–527 Endbenutzer)</th> <th data-bbox="1201 665 1425 757">Kritischer Vorfall (&gt;528 Endbenutzer)</th> </tr> <tr> <td data-bbox="403 768 539 913">Service Desk-Öffnungszeiten</td> <td data-bbox="547 768 746 913">Werktage 08:00–17:00</td> <td data-bbox="754 768 970 913">Werktage 08:00–20:00 Uhr</td> <td data-bbox="978 768 1193 913">365/24 Auf Abruf</td> <td data-bbox="1201 768 1425 913">365/24 Auf Abruf</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 925 539 1227">Reaktion auf Vorfälle</td> <td data-bbox="547 925 746 1227">Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber.</td> <td data-bbox="754 925 970 1227">Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.</td> <td data-bbox="978 925 1193 1227">Innerhalb von 2 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.</td> <td data-bbox="1201 925 1425 1227">Innerhalb von 1 Stunde nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1238 539 1440">Ziel Entstörung</td> <td data-bbox="547 1238 746 1440">Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung der Eskalation an VX Fiber (nach bestem Bemühen)</td> <td data-bbox="754 1238 970 1440">24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.</td> <td data-bbox="978 1238 1193 1440">16 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.</td> <td data-bbox="1201 1238 1425 1440">8 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1451 539 2022">Ausnahmen von der Netz- und Dienstverfügbarkeit</td> <td colspan="4" data-bbox="547 1451 1425 2022"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungsfenster.</li> <li>• Handlungen oder Unterlassungen des SP oder einer Person oder eines Dritten, für die der SP verantwortlich ist.</li> <li>• Ereignisse höherer Gewalt.</li> <li>• Vorfalmanagement außerhalb der Service Desk-Geschäftszeiten.</li> <li>• Jeder unbefugte Zugriff auf das Netzwerk, einschließlich (ohne Einschränkung) böswilliger Angriffe auf das Netzwerk und jeder Überlastung des Netzwerks infolge solcher Aktivitäten.</li> <li>• Jeder Ausfall seitens des SP, der dazu führt, dass er nicht über ausreichende Kapazitäten verfügt, um die Nachfrage der Teilnehmer nach Teilnehmerdiensten (sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht) zu befriedigen.</li> <li>• Ausfälle, die nicht durch VX Fiber verursacht wurden oder bei denen nachweislich ein physischer Bruch der Glasfaser innerhalb des Netzwerks die Ursache ist.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme des SP.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme eines Teilnehmers oder aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen eines Teilnehmers</li> <li>• Ausfälle aufgrund von Stromausfällen</li> </ul> </td> </tr> </table>					Ziel-Netzwerkverfügbarkeit					Die angestrebte Netzwerkverfügbarkeit liegt bei über 99,7 % pro Monat.					Vorfalmanagement						Einzelvorfall (1 Endbenutzer)	Geringfügiger Vorfall (2–48 Endbenutzer)	Schwerwiegender Vorfall (49–527 Endbenutzer)	Kritischer Vorfall (>528 Endbenutzer)	Service Desk-Öffnungszeiten	Werktage 08:00–17:00	Werktage 08:00–20:00 Uhr	365/24 Auf Abruf	365/24 Auf Abruf	Reaktion auf Vorfälle	Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber.	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.	Innerhalb von 2 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.	Innerhalb von 1 Stunde nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.	Ziel Entstörung	Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung der Eskalation an VX Fiber (nach bestem Bemühen)	24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.	16 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.	8 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.	Ausnahmen von der Netz- und Dienstverfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungsfenster.</li> <li>• Handlungen oder Unterlassungen des SP oder einer Person oder eines Dritten, für die der SP verantwortlich ist.</li> <li>• Ereignisse höherer Gewalt.</li> <li>• Vorfalmanagement außerhalb der Service Desk-Geschäftszeiten.</li> <li>• Jeder unbefugte Zugriff auf das Netzwerk, einschließlich (ohne Einschränkung) böswilliger Angriffe auf das Netzwerk und jeder Überlastung des Netzwerks infolge solcher Aktivitäten.</li> <li>• Jeder Ausfall seitens des SP, der dazu führt, dass er nicht über ausreichende Kapazitäten verfügt, um die Nachfrage der Teilnehmer nach Teilnehmerdiensten (sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht) zu befriedigen.</li> <li>• Ausfälle, die nicht durch VX Fiber verursacht wurden oder bei denen nachweislich ein physischer Bruch der Glasfaser innerhalb des Netzwerks die Ursache ist.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme des SP.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme eines Teilnehmers oder aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen eines Teilnehmers</li> <li>• Ausfälle aufgrund von Stromausfällen</li> </ul>			
Ziel-Netzwerkverfügbarkeit																																													
Die angestrebte Netzwerkverfügbarkeit liegt bei über 99,7 % pro Monat.																																													
Vorfalmanagement																																													
	Einzelvorfall (1 Endbenutzer)	Geringfügiger Vorfall (2–48 Endbenutzer)	Schwerwiegender Vorfall (49–527 Endbenutzer)	Kritischer Vorfall (>528 Endbenutzer)																																									
Service Desk-Öffnungszeiten	Werktage 08:00–17:00	Werktage 08:00–20:00 Uhr	365/24 Auf Abruf	365/24 Auf Abruf																																									
Reaktion auf Vorfälle	Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber.	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.	Innerhalb von 2 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.	Innerhalb von 1 Stunde nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Service Desk-Geschäftszeiten.																																									
Ziel Entstörung	Innerhalb einer angemessenen Zeit nach Bestätigung der Eskalation an VX Fiber (nach bestem Bemühen)	24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.	16 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.	8 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.																																									
Ausnahmen von der Netz- und Dienstverfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungsfenster.</li> <li>• Handlungen oder Unterlassungen des SP oder einer Person oder eines Dritten, für die der SP verantwortlich ist.</li> <li>• Ereignisse höherer Gewalt.</li> <li>• Vorfalmanagement außerhalb der Service Desk-Geschäftszeiten.</li> <li>• Jeder unbefugte Zugriff auf das Netzwerk, einschließlich (ohne Einschränkung) böswilliger Angriffe auf das Netzwerk und jeder Überlastung des Netzwerks infolge solcher Aktivitäten.</li> <li>• Jeder Ausfall seitens des SP, der dazu führt, dass er nicht über ausreichende Kapazitäten verfügt, um die Nachfrage der Teilnehmer nach Teilnehmerdiensten (sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht) zu befriedigen.</li> <li>• Ausfälle, die nicht durch VX Fiber verursacht wurden oder bei denen nachweislich ein physischer Bruch der Glasfaser innerhalb des Netzwerks die Ursache ist.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme des SP.</li> <li>• Ausfälle aufgrund der Geräte und Systeme eines Teilnehmers oder aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen eines Teilnehmers</li> <li>• Ausfälle aufgrund von Stromausfällen</li> </ul>																																												

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diebstahl oder vorsätzliche Zerstörung des Netzwerks oder von VX Fiber-Geräten, die in den Räumlichkeiten eines Teilnehmers installiert sind</li> </ul>												
<b>Business Standard SLA</b>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Zielverfügbarkeit des Dienstes</th> </tr> <tr> <td colspan="2">99,7 % pro Kalendermonat</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Vorfalmanagement</th> </tr> <tr> <td>Service-Fenster</td> <td>Werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr</td> </tr> <tr> <td>Entstörung gestartet</td> <td>Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Servicezeiten.</td> </tr> <tr> <td>Zielzeit für die Entstörung</td> <td>Innerhalb von 24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.</td> </tr> </table>	Zielverfügbarkeit des Dienstes		99,7 % pro Kalendermonat		Vorfalmanagement		Service-Fenster	Werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr	Entstörung gestartet	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Servicezeiten.	Zielzeit für die Entstörung	Innerhalb von 24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.
Zielverfügbarkeit des Dienstes													
99,7 % pro Kalendermonat													
Vorfalmanagement													
Service-Fenster	Werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr												
Entstörung gestartet	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung eines SP-Störungsmeldungs durch VX Fiber während der Servicezeiten.												
Zielzeit für die Entstörung	Innerhalb von 24 Stunden nach Beginn der Fehlerbehebung.												
<b>Wartungsfenster</b>	Das Wartungsfenster ist der Zeitraum, in dem VX Fiber Wartungsarbeiten durchführt. VX Fiber informiert den SP rechtzeitig im Voraus über geplante Unterbrechungen im Wartungsfenster und bemüht sich nach Kräften, sicherzustellen, dass solche geplanten Unterbrechungen zwischen 00:00 und 06:00 Uhr Ortszeit erfolgen.												
<b>Vorfall</b>	Ein Vorfall ist ein Problem, das zu einem Ausfall des Netzwerks oder des Vorleistungsdienstes und in Bezug auf die Netzwerkverfügbarkeit für das Netzwerk-SLA führt. Dazu gehören einzelne Vorfälle, kleinere Vorfälle, schwerwiegende Vorfälle oder kritische Vorfälle, wie jeweils oben beschrieben.												
<b>Reaktion auf Vorfälle</b>	Zeitraum, in dem das VX Fiber NOC ein eskaliertes Problem oder einen automatisierten Alarm bestätigt.												
<b>Störungsbehebung</b>	Unter Vorfallbehebung versteht man den im SLA festgelegten Zeitraum, innerhalb dessen VX Fiber nach Bestätigung des entsprechenden Vorfallberichts durch SP mit der Behebung des betreffenden Vorfalles beginnt.												
<b>Zielzeit für die Entstörung</b>	Die angestrebte Lösungszeit ist die Zeit, innerhalb derer VX Fiber alle zumutbaren Anstrengungen unternimmt, um die erforderliche Entstörung durchzuführen, damit die betroffenen Dienste wieder funktionieren.												
<b>Ziel Netzwerkverfügbarkeit</b>	<p>Die Zielnetzwerkverfügbarkeit ist die Messung (erfasst an jedem Zugangsschalter im Bereichsknoten) der Gesamtzeit, in der ein Element des Netzwerks in einem Messzeitraum verfügbar ist, und wird anhand der folgenden Formel in Prozent berechnet:</p> <p><i>(Gesamtstunden im Messzeitraum ABZÜGLICH Gesamtstunden im Messzeitraum, in denen alle Elemente des Netzwerks aufgrund von Wartungsarbeiten durch VX Fiber für den SP nicht verfügbar sind)</i></p> <p><i>Gesamtstunden im Messzeitraum</i></p> <p>Wenn das Netzwerk für den SP aufgrund von Wartungsarbeiten durch VX Fiber vollständig nicht verfügbar ist, wird die Dauer der vollständigen Nichtverfügbarkeit des Netzwerks ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem der SP eine Eskalation an VX Fiber sendet, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem VX Fiber dem SP meldet, dass die Wartungsarbeiten abgeschlossen sind.</p>												
<b>Messzeitraum</b>	Monatlich												
<b>Servicegutschriften</b>	<p>Wenn die vereinbarte Netzwerkverfügbarkeit oder Dienstverfügbarkeit in einem Messzeitraum nicht erreicht wurde, wird eine Gutschrift (wie unten beschrieben) auf die nächste von VX Fiber gemäß Punkt 14.4 des Master Service Agreement ausgestellte Rechnung angerechnet. Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung ist eine gemäß diesem Punkt gewährte Gutschrift das einzige Rechtsmittel von SP, wenn VX Fiber die vereinbarte Netzwerk- oder Dienstverfügbarkeit nicht erfüllt.</p> <p><b>Netzwerk-SLA</b></p> <table border="1"> <tr> <td><b>Verfügbarkeit des Netzwerks in einem Kalendermonat</b></td> <td><b>Servicegutschrift</b></td> </tr> <tr> <td>&lt;99,7 %</td> <td>3 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Vorleistungsdienst</td> </tr> </table>	<b>Verfügbarkeit des Netzwerks in einem Kalendermonat</b>	<b>Servicegutschrift</b>	<99,7 %	3 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Vorleistungsdienst								
<b>Verfügbarkeit des Netzwerks in einem Kalendermonat</b>	<b>Servicegutschrift</b>												
<99,7 %	3 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Vorleistungsdienst												

<99,6 %	5 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Vorleistungsdienst
<99,5 %	10 % der monatlichen Gebühr für den entsprechenden Vorleistungsdienst
<b>Business Standard SLA</b>	
<b>Verfügbarkeit des Vorleistungsdienstes in einem Kalendermonat</b>	<b>Servicegutschrift</b>
<99,7 %	3 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Wholesale-Dienst
<99,6 %	5 % der monatlichen Gebühr für den jeweiligen Vorleistungsdienst
<99,5 %	10 % der monatlichen Gebühr für den entsprechenden Vorleistungsdienst

### 3 Bearbeitung von Endkundenbestellungen

Kundenaufträge zwischen VX Fiber und SP werden in VX Suite oder über die VX API bearbeitet.

#### 3.1 Bestellung

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, eine Bestellung bei VX aufzugeben:

- SP erstellt die Bestellung direkt im von VX bereitgestellten Bestellportal.
- SP über API.

Das Auftragsprotokoll enthält die folgenden Informationen über den Kunden:

- Adressdaten, z. B. Straße, Hausnummer, Wohnungsnummer (falls zutreffend)
- Identifikationsnummer oder Registrierungsnummer
- Vorleistungsdienstleistung(en)
- Kundennummer/ID des SP

Der SP konfiguriert pro Teilnehmerdienst, ob die Bereitstellung der Teilnehmerdienste für den Kunden automatisch nach Eingang einer neuen Bestellung erfolgen soll oder ob die Mitarbeiter des SP die Bereitstellung des Teilnehmerdienstes manuell über die VX-Tools aktivieren müssen. Der SP ist für die Konfiguration des Startdatums des Teilnehmerdienstes verantwortlich. VX Fiber sendet einen Abschlussbericht an den SP (per E-Mail oder Webhook über API). Der Kunde kann die Teilnehmerdienste sofort nach Herstellung und Überprüfung der Verbindung durch VX Fiber nutzen.

#### 3.2 Stornierung von Aufträgen unmittelbar nach der Bestellung

Im Falle einer Stornierung unmittelbar nach einer Bestellung bezieht sich die Stornierung der Bestellung auf einen der folgenden Fälle:

- Stornierung innerhalb einer gesetzlichen Widerrufsfrist oder ähnlichem; oder
- Auftragskündigung aufgrund einer falschen Bestellung durch den Kunden. SP kann geltend machen, dass die Bestellung des Kunden falsch war, und diese Bestellung innerhalb von 14 Tagen nach Übermittlung der Bestellung an VX Fiber stornieren.

Die Stornierung einer Bestellung wird von VX Fiber durch eine spezielle „Stornierungsbestätigung“ bestätigt. VX Fiber stellt sicher, dass eine solche Stornierung der Bestellung zur Beendigung der Nutzung der Abonnementdienste von SP durch den Kunden führt. Wenn der Kunde SP kontaktiert, um die Abonnementdienste zu stornieren, stellt VX Fiber SP eine Gutschrift aus,

damit SP keine Kosten für die Nutzung des Netzwerks aufgrund der Stornierung entstehen. VX Fiber hat das Recht, SP Kosten in Rechnung zu stellen, wenn VX Fiber den Verdacht hat, dass SP seine Rechte gemäß dieser Klausel missbraucht.

### 3.3 Kündigung des Abonnements

Die Kündigung eines Abonnements bedeutet, dass der Kunde seinen Abonnentenvertrag kündigt. Die Kündigung eines Abonnements wird vom SP über die VX-Tools verwaltet, wo der SP das Datum angeben kann, an dem der Vorleistungsdienst beendet werden soll. VX Fiber stellt unverzüglich sicher, dass der Kunde nach dieser Kündigung den Abonentendienst nicht mehr nutzen kann. Es ist zu beachten, dass der SP in seinem Vertrag mit dem Abonnenten möglicherweise eine Kündigungsfrist vereinbart hat. Diese Kündigungsfrist wird vom SP verwaltet, und der SP plant die Beendigung des Vorleistungsdienstes entsprechend dem Datum der Beendigung des Teilnehmervertrags. Ab dem Zeitpunkt der Beendigung des Teilnehmerdienstes stellt VX Fiber dem SP die kostenpflichtigen Vorleistungen unverzüglich ein.

## 4 Verfahren zur Behandlung von Fehlern

In diesem Abschnitt 4 des Anhangs 2 werden die Haftung und die Bedingungen für Fehlermeldungen, Fehlerbehebung und Fehlerberichte beschrieben. VX Fiber ist für den 2nd<sup>Nd</sup>-Line-Support für SPs und die Fehlerbehebung für die Wholesale-Dienste konzipiert.

### 4.1 Störung und Ticketmanagement

#### 4.1.1 Umgang mit Kunden

Kunden, die sich bezüglich des Teilnehmerdienstes an VX Fiber wenden, werden an den Kundendienst des SP verwiesen.

#### 4.1.2 Vorfälle und Störungen

Die Parteien verpflichten sich, sich gegenseitig über größere Störungen oder Beeinträchtigungen zu informieren, die zu Unterbrechungen für Kunden oder zu Beeinträchtigungen der Betriebs-/Überwachungssysteme führen können. Betriebsberichte werden über VX Admin oder das VX Network Operations Center ausgetauscht.

#### 4.1.3 Tickets

VX Fiber erhält ein Ticket von SP, erstellt ein Störungsticket, bestätigt den Erhalt des Tickets und beginnt mit der Störungsbehebung gemäß dem in Abschnitt 4 dieses Anhangs 2 beschriebenen Managementprozess.

#### 4.1.4 Technische Analyse durch den SP

SP verpflichtet sich, eine erste Analyse der Fehlerursache anhand der eigenen Angaben zur Störung des Dienstes durchzuführen. Während der Analyse unterstützt VX Fiber auf Anfrage von SP telefonisch und per E-Mail bei der Bereitstellung von für die Analyse relevanten Daten. Wenn die Analyse ergibt, dass die Ursache für die Dienstunterbrechung im Verantwortungsbereich von SP liegt, kümmert sich SP um die Behebung der Störung. Wenn die Analyse ergibt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich von VX Fiber liegt, muss SP die Störung zur Behebung an VX Fiber melden.

#### 4.1.5 Technische Analyse durch VX Fiber

VX Fiber verpflichtet sich, auf eigene Initiative und ohne Aufforderung durch den SP mit der Behebung der Störung gemäß einem in Abschnitt 4 dieses Anhangs 2 beschriebenen Managementprozess zu beginnen.

#### 4.1.6 Ticket-Management-System

Die Parteien verwenden ein System zur Verwaltung von Störungen und zur Erstellung von Tickets.

Das System muss die manuelle Bearbeitung per E-Mail/Telefon an die von VX Fiber angegebene E-Mail-Adresse/Telefonnummer und/oder über ein Portal an die von VX Fiber angegebene URL unterstützen. VX Fiber darf angemessene Anfragen des SP zur Bearbeitung über eine Maschine-zu-Maschine-Schnittstelle, auch bekannt als VX API, nicht ohne triftigen Grund ablehnen.

VX Fiber ist für die Entwicklung der Dokumentation der Schnittstelle und der Bearbeitungsroutinen/-verfahren für das System verantwortlich und sollte den SP auf Anfrage bei der Schulung unterstützen können.

SP hält VX Fiber kontinuierlich darüber auf dem Laufenden, welche Personen oder Funktionen autorisierte Nutzer sind, und VX Fiber stellt sicher, dass diese über den erforderlichen Zugriff auf die Systeme verfügen.

VX Fiber ist dafür verantwortlich, dass das Ticket-System eine hohe Verfügbarkeit und kurze Reaktionszeiten aufweist und ansonsten für den vorgesehenen Zweck geeignet ist. Das System muss mindestens die folgenden Informationen zum jeweiligen Ticket enthalten: Zeitpunkt der Registrierung und Lösung des Tickets, Status des Tickets und Ticketnummer von VX Fiber.

Bei Änderungen am System, die sich auf den SP auswirken, stellt VX Fiber sicher, dass der SP rechtzeitig vor Einführung dieser Änderungen informiert wird.

### 4.2 Dienstunterbrechungen

#### 4.2.1 Behebung von Dienstunterbrechungen

VX Fiber behebt die Störung gemäß dem in Abschnitt 4 dieses Anhangs 2 beschriebenen Vorfalldienstleistungsprozess.

Der SP unterstützt VX Fiber mit technischen Informationen über den Teilnehmerdienst oder die Einrichtungen, sofern diese Informationen für die Behebung der Dienstunterbrechung durch VX Fiber erforderlich sind.

#### 4.2.2 Wiederkehrende Störungen

Wenn SP innerhalb eines Zeitraums von maximal zwölf (12) Monaten drei (3) oder mehr Meldungen über Dienstunterbrechungen von (oder in Bezug auf) denselben Kunden erhält und die Parteien gemeinsam der Ansicht sind, dass die Unterbrechung wahrscheinlich auf dieselbe oder eine damit zusammenhängende Ursache zurückzuführen ist, ist der Fehler als wiederkehrende Unterbrechung zu betrachten. Wiederkehrende Unterbrechungen sind von VX Fiber gemäß dem Abschnitt 1 stets an die operative Ebene weiterzuleiten.

VX Fiber sollte eine erweiterte technische Analyse durchführen, um die zugrunde liegende(n) Ursache(n) der wiederkehrenden Dienstunterbrechung zu ermitteln. Auf der Grundlage der in der erweiterten technischen Analyse ermittelten Maßnahmen unternimmt VX Fiber dann einen letzten Versuch, die wiederkehrende Störung gemäß dem in Abschnitt 4 dieses Anhangs 2 beschriebenen Managementprozesses zu beheben. VX Fiber unternimmt dann unter Berücksichtigung der Art des Mangels angemessene Anstrengungen, um zu überprüfen, ob die wiederkehrende Dienstunterbrechung nicht mehr besteht oder erneut auftritt, und legt anschließend gemäß dem nachstehenden Absatz über die klare Berichterstattung einen Bericht an SP vor.

#### 4.2.3 Eskalation von Störungen

Die Parteien verpflichten sich, die Eskalationsstufen und die für die Bearbeitung und Eskalation von Tickets erforderlichen Kontaktinformationen gemäß Absatz 1 kontinuierlich auf dem neuesten Stand zu halten.

#### 4.2.4 Meldung

Wenn VX Fiber feststellt, dass die Störung behoben wurde und unter Berücksichtigung der Art des Fehlers angemessene Maßnahmen ergriffen wurden, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht mehr besteht, teilt VX Fiber dem SP gemäß dem in Abschnitt 4 dieses Anhangs 2 beschriebenen Managementprozess mit, dass die Störung als behoben gilt.

Der Fehler gilt als endgültig behoben an dem Tag, an dem VX Fiber SP darüber informiert, dass der Fehler als behoben gilt, sofern SP innerhalb von sieben (7) Werktagen entweder bestätigt, dass der Fehler behoben ist, oder keine Rückmeldung an VX Fiber gibt. Wenn der SP innerhalb von sieben (7) Werktagen VX Fiber mitteilt, dass der Fehler nicht behoben wurde, nimmt VX Fiber den Fehlerbehebungsprozess wieder auf und teilt dem SP anschließend erneut mit, dass der Fehler wie oben beschrieben behoben wurde.

Der Zeitpunkt dieser Mitteilung durch den SP ist im ursprünglich eskalierten Ticket zu vermerken.

#### 4.2.5 Zusammenarbeit

Die Parteien arbeiten gemäß dem Verfahren für Zusammenarbeit aus Absatz 1 zusammen, um fehlerhafte oder unbegründete Störungsmeldungen oder andere Maßnahmen zu vermeiden, die der anderen Partei unnötigen Aufwand oder zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit Störungen verursachen.

SP unterstützt VX Fiber im Falle von Störungen in angemessener Weise, z. B. durch einfache Überprüfungen des Vorleistungsdienstes und des SDD (vorausgesetzt, VX Fiber stellt SP diese Möglichkeiten zur Verfügung), und hilft dem Teilnehmer, den Teilnehmerdienst nach Behebung oder Austausch des SDD zu testen.

#### 4.3 Berichterstattung und operative Meetings

Die operative Berichterstattung von VX Fiber und die Durchführung von operativen Meetings erfolgen gemäß dem Verfahren für Zusammenarbeit aus Absatz 1 .

#### 4.4 Checkliste

##### 4.4.1 Checkliste zur Fehlerbehebung

Bevor SP ein Ticket an VX Fiber sendet, sollte SP eine erste Analyse des Fehlers durchgeführt haben. Diese Analyse muss mindestens die folgenden Elemente enthalten:

- Eine Beurteilung, ob die Ursache des Fehlers eindeutig bei den vom SP bereitgestellten Teilnehmerdiensten oder der vom SP bereitgestellten Hardware liegt, z. B. bei den eigenen Geräten des SP usw.
- Eine Beurteilung, dass die Ursache des Fehlers eindeutig bei den Endgeräten des Teilnehmers liegt, z. B. bei Computern, Routern, VoIP-Hardware und/oder Set-Top-Boxen.
- Eine Beurteilung, dass die Ursache des Fehlers eindeutig im Netzwerk der Wohnung des Teilnehmers liegt.

Der SP unternimmt angemessene Schritte, um sicherzustellen, dass ein Neustart des SDD durchgeführt wird.

SP gibt nach der Fehleranalyse die für die weitere Fehlerbehebung erforderlichen Informationen ein.

### 5 Sonstige Prozesse und Verfahren

#### 5.1 Onboarding-Prozess

Im Folgenden sind die Aktivitäten definiert, die SP und VX Fiber durchführen müssen, um die Bereitstellung von Vorleistungsdiensten im Netzwerk zu ermöglichen. Der Verkaufsstart der Teilnehmerdienste ist für XXXX-XX-XX geplant.

(Markieren Sie **fett**, wenn VX Fiber oder SP in erster Linie für die Aktivität verantwortlich ist).

Aktivität	Datum des Abschlusses	Verantwortlicher bei VX Fiber	Verantwortlicher bei SP	Kommentare
<b>Erstellung eines Gesamtzeitplans</b>				
<b>Unterzeichnung des Rahmenvertrags und der Anhänge</b>				
<b>Dienstleistungs- und Produktbeschreibungen</b>				
<b>Kontakt</b>				
<b>Technische Einarbeitung / Einrichtung der Dienstleistungen</b>				Separate Checkliste
<b>Dienstleistungsaufbau VX OP</b>				
<b>Anmeldedaten für VX Suite</b>				
<b>Schulung zu VX Suite und E-Commerce</b>				
<b>Prüfung des Endkunden und Erstellung des Service</b>				

---

Prozess zum Management von Vorfällen				
Rechnungsstellungsprozess				
Erstellung eines vierteljährlichen Besprechungsplans				
SP-Logo (png)				
Aktualisierung der SP-Website				
VX Suite (Texte, Gebühren, Geschäftsbedingungen, Logos)				
Werbung				
Pressemitteilung				

## 5.2 Ansprechpartner für den Onboarding-Prozess

	VX-Fiber	SP
<b>Name</b>		
<b>Titel/Funktion</b>		
<b>Direkte Telefonnummer</b>		
<b>Mobilnummer</b>		
<b>E-Mail</b>		
<b>Name</b>		
<b>Titel/Funktion</b>		
<b>Direkte Telefonnummer</b>		
<b>Handynummer</b>		
<b>E-Mail</b>		
<b>Name</b>		
<b>Titel/Funktion</b>		
<b>Direkte Telefonnummer</b>		
<b>Handynummer</b>		
<b>E-Mail</b>		

## 6 Kontaktdaten

### 6.1 Dienstleister (SP)

Firmenname	Organisationsnummer	Adresse	Rechnungsadresse
<b>Titel</b>	<b>Direkte Telefonnummer</b>	<b>Mobil</b>	<b>E-Mail</b>
Vertragsmanager			
Marketing			
Technischer Leiter			
Betriebsleiter			
1stLine-Kundendienst			
2ndLine-Technischer Support			

### 6.2 VX Fiber

Firmenname	Organisationsnummer	Adresse	Rechnungsadresse
<b>Titel</b>	<b>Direkte Telefonnummer</b>	<b>Mobil</b>	<b>E-Mail</b>
Vertragsmanager			
Marketing			
Technischer Leiter			
Betriebsleiter			
Netzwerkbetriebszentrum			

### 6.3 Ansprechpartner für die Zusammenarbeit auf geschäftlicher und operativer Ebene

Ansprechpartner für kaufmännische Fragen

Titel, Firma	Name	Direkte Rufnummer	E-Mail

Ansprechpartner für operative Fragen

Titel, Firma	Name	Direkte Rufnummer	E-Mail

## BESCHREIBUNG DES VORLEISTUNGSDIENSTES AUF LAYER 3 BASIS

In diesem Anhang werden die standardisierten Vorleistungsdienste, Schnittstellen und sonstigen technischen Funktionen für den Aufbau der Vorleistungsdienste des Netzes festgelegt.

### Schnittstellen

#### Überblick über die Schnittstelle

In diesem Abschnitt sind die technischen Spezifikationen für die folgenden Vorleistungsdienste aufgeführt:

- Ethernet Internet L3
- Ethernet VoIP L3
- Ethernet IPTV L3

Die aktuellen Schnittstellen sind in der folgenden Abbildung dargestellt.

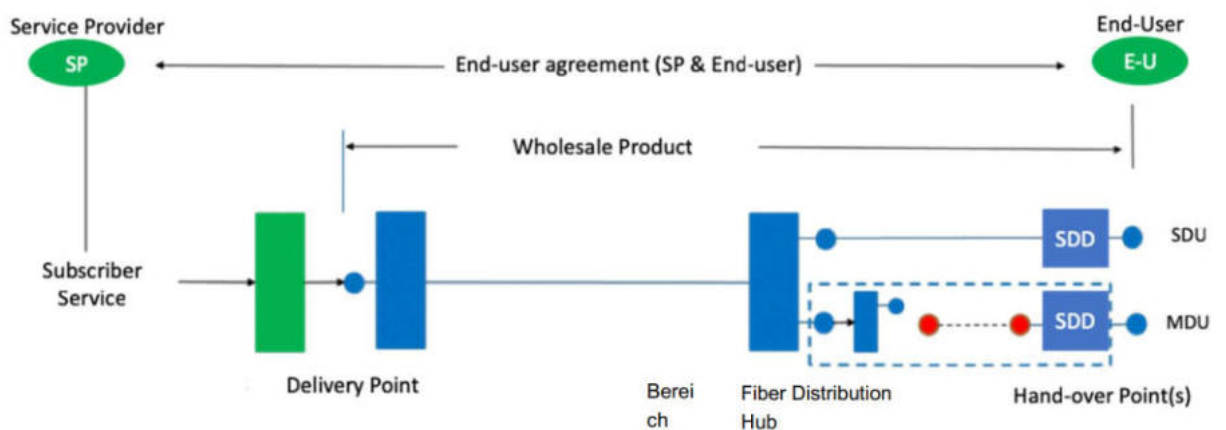


Abbildung 1. Überblick über die Schnittstelle.

#### Schnittstelle Vorleistungsdienst L3

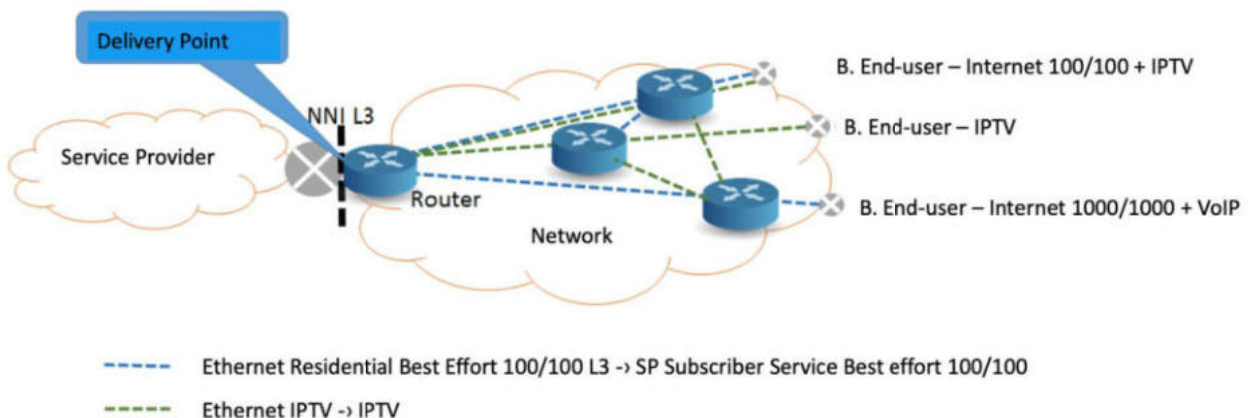


Abbildung 2. Beispiel eines Diensteanbieters, der Teilnehmerdienste über Vorleistungsdienste L3 im Netz anbietet.

## Technische Daten Netzwerk

### Ethernet Internet L3

Diese Tabelle fasst die technischen Aspekte der Ethernet Internet L3 Produkte zusammen.

Merkmal	Ethernet Internet L3
<b>Verkehrspriorität</b>	Dienststartabhängig Wohngebäude: Niedrigste Business Light: Niedrigste Business Standard: Medium
<b>SP Verkehrstrennung</b>	Ja, siehe 0
<b>IPv4 / Ethertyp 0x0800</b>	Ja
<b>IPv4 Multicast-Paketübermittlung</b>	Nein
<b>Unterstützung für IP Multicast / IGMP</b>	Nein
<b>Schnittstelle zum Endbenutzer</b>	10/100/1000Base-T
<b>Duplex-Modus der Endbenutzer-Schnittstelle</b>	Auto
<b>Service/Hafenzustellung:</b>	Freisit
<b>Option 60 (IPv4) zur Identifizierung von SP- und Vorleistungsdiensten</b>	Nein, siehe 0

### Ethernet VoIP L3

Diese Tabelle fasst die technischen Aspekte der Wholesale Ethernet VoIP L3 Produkte zusammen.

Merkmal	Ethernet VoIP L3
<b>Verkehrspriorität</b>	Hoch
<b>SP Verkehrstrennung</b>	Ja, siehe 0
<b>IPv4 / Ethertyp 0x0800</b>	Ja
<b>IPv4 Multicast-Paketübermittlung</b>	Nein
<b>Unterstützung für IP Multicast / IGMP</b>	Nein
<b>Endbenutzer-Schnittstelle</b>	10/100/1000Base-T
<b>Duplex-Modus der Endbenutzer-Schnittstelle</b>	Auto
<b>Service/Hafenzustellung:</b>	Freisit
<b>Option 60 (IPv4) zur Identifizierung von SP- und Vorleistungsdiensten</b>	Ja, siehe 0

### Ethernet IPTV L3

Diese Tabelle fasst die technischen Aspekte der Wholesale Ethernet IPTV L3 Produkte zusammen.

Merkmal	Ethernet IPTV L3
<b>Verkehrspriorität</b>	Unicast: Mittel Multicast: Hoch
<b>SP Verkehrstrennung</b>	Ja, siehe 0
<b>IPv4 / Ethertyp 0x0800</b>	Ja
<b>IPv4 Multicast-Paketübermittlung</b>	Ja
<b>Unterstützung für IP Multicast / IGMP</b>	Ja
<b>Endbenutzer-Schnittstelle</b>	10/100/1000Base-T
<b>Duplex-Modus der Endbenutzer-Schnittstelle</b>	Auto
<b>Service/Hafenzustellung:</b>	Freisit
<b>Option 60 (IPv4) zur Identifizierung von SP- und Vorleistungsdiensten</b>	Ja, siehe Erklärung 0

## Zusammenschaltung L3

In dieser Tabelle sind die technischen Aspekte des Interconnect L3 am Übergabepunkt zusammengefasst.

<b>Merkmal</b>	<b>L3 NNI</b>
<b>Verkehrspriorität</b>	Ja
<b>SP Verkehrstrennung</b>	Ja, siehe 0
<b>IPv4 Unicast/Multicast Paketzustellung</b>	Ja
<b>IPv4-Routing</b>	Ja, statisch oder BGP
<b>Unterstützung für IP Multicast</b>	Ja, PIM-SM / PIM-SSM
<b>Unterstützung für MSDP</b>	Ja
<b>Interconnect-Schnittstelle</b>	10GBASE-LR, siehe 0
<b>Redundante Zusammenschaltung, gleicher Standort</b>	Ja, siehe 0
<b>Redundante Zusammenschaltung, verschiedene Standorte</b>	Ja, siehe 0

## Technisches Dienstleistungsniveau

Netzwerk-Parameter	Niedrig	Mittel	Hoch
<b>FLR Rahmenverlustquote, Paketverlust</b>	'1%	'0,1%	'0,001%
<b>FD Rahmenverzögerung, Paketverzögerung</b>	'100ms	'=20ms	'=20ms
FDV Frame delay variation, Jitter	'=25ms	'=15ms	'=15ms

### Detaillierte Spezifikationen und Beschreibungen

## QoS-Schema

QoS wird pro Diensttyp durch Klassifizierung an den Eingangspunkten des Netzes implementiert.

## IP-Adressverwaltung

Die Verwaltung der IP-Adressen erfolgt über ein DHCP-System, das Teil des Netzes ist. Der Dienstanbieter muss IP-Netze aus dem eigenen öffentlichen IP-Adressraum des ISP bereitstellen. Die Verwendung des CGNAT-Adressraums (RFC6598) wird unterstützt, muss aber mit VX FIBER koordiniert werden.

DHCP-Reservierung, d.h. eine IP-Adresse wird über DHCP zugewiesen, ändert sich aber nicht, wird unterstützt. Static-IP, die manuell auf dem Kundengerät konfiguriert werden muss, wird unterstützt.

Die Anzahl der pro Kunde verteilten IP-Adressen ist auf Dienst- und Kundenebene in gegenseitigem Einvernehmen zwischen SP und VX FIBER konfigurierbar.

Die DHCP-Option 82 (Netzwerkfunktion) wird verwendet, um einen eindeutigen Übergabepunkt zu identifizieren.

Die DHCP-Option 60 (Endbenutzer-Gerätfunktion) wird zur Identifizierung des Diensteanbieters und der Art des Vorleistungsdienstes verwendet. Geräte von Service Providern, die für andere Wholesale-Services als Ethernet Internet L3 verwendet werden, müssen anhand der DHCP-Option 60 eindeutig identifizierbar sein. Diese DHCP-Option-60-Werte müssen VX FIBER zur Verfügung gestellt werden, bevor der Dienst bereitgestellt werden kann.

## SP-Verkehrstrennung und Filterung

Der Kundenverkehr wird vollständig zwischen den Dienstanbietern und zwischen verschiedenen Dienstkategorien getrennt. Microsoft SMB, Upnp/SSDP und Apple AFP werden im Netzwerk gefiltert

## L3-Verbindung

An den Übergabepunkten werden die Verbindungen zwischen SP und VX FIBER auf Layer 3 über statische Routen oder BGP hergestellt. Der Verkehr zwischen Endnutzern mit demselben Dienstyp und dem SP wird innerhalb des Netzes geroutet.

Pro Dienstart wird eine logische Verbindung hergestellt.

Redundante Verbindungen am gleichen Übergabepunkt werden entweder durch Link Aggregation (LAG) oder zwei logische Layer3-Verbindungen mit BGP und ECMP (Equal Cost Multi-Path) unterstützt.

In Installationen, in denen mehrere Übergabepunkte vorhanden sind, wird die Redundanz durch eine logische Layer3-Verbindung mit BGP an jedem Übergabepunkt unterstützt.

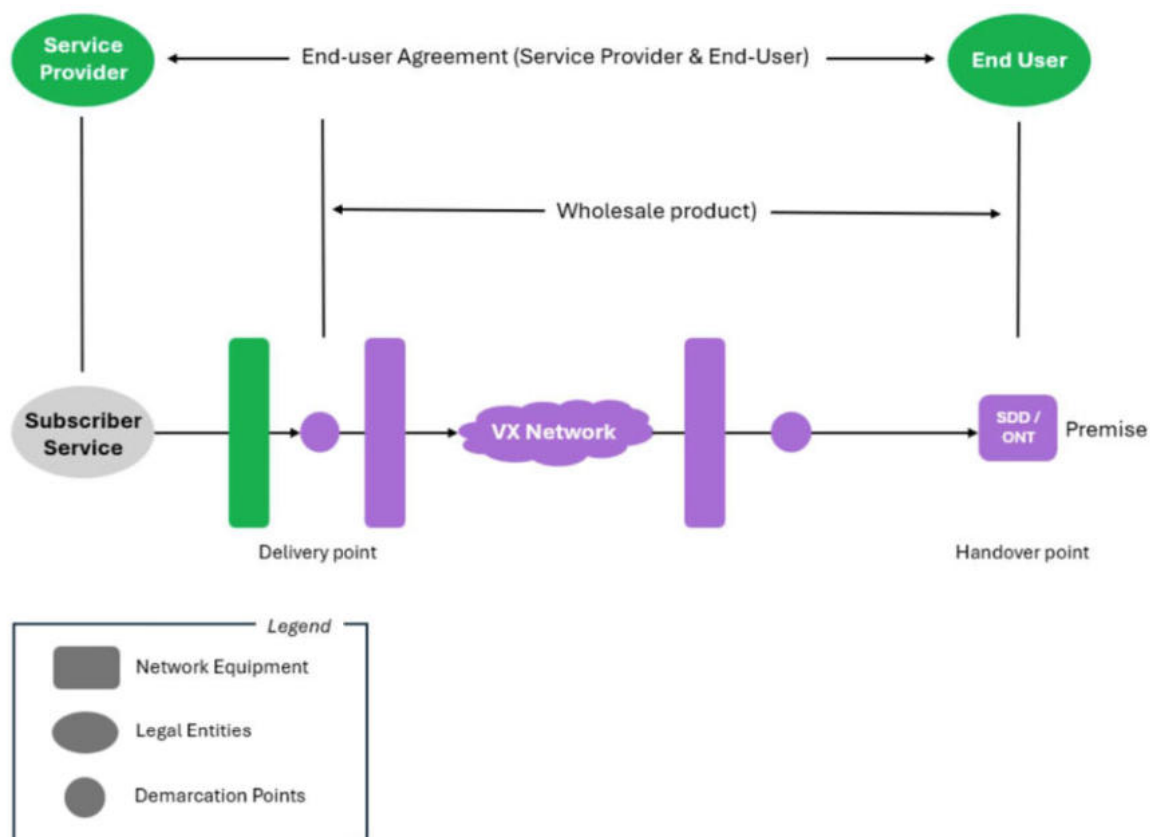
VX FIBER und SP sind für die Überwachung ihres eigenen Ports im Übergabepunkt verantwortlich.

Andere Interconnect-Schnittstellen als 10 GBase-LR können im gegenseitigen Einvernehmen zwischen SP und VX FIBER unterstützt werden.

## BESCHREIBUNG DES VORLEISTUNGSDIENSTES AUF LAYER 2 BASIS

Der Wholesale Layer 2 Access Service von VX Fiber bietet eine dedizierte, hochleistungsfähige Ethernet-Verbindung zwischen dem von VX verwalteten Netzwerk und dem ISP.

Er ermöglicht einen vollständig transparenten Layer-2-Transport mit VLAN-Tagging, Jumbo-Frame-Unterstützung und mehreren Topologie-Optionen (Punkt-zu-Punkt oder Punkt-zu-Multipunkt), ideal für ISPs, die eine skalierbare und sichere Konnektivität benötigen.



## Technische Daten

### Schnittstellentypen

- Ethernet NNI (Netzwerk-zu-Netzwerk-Schnittstelle)
- SFP-basierte oder glasfaserbasierte Anschlüsse, die 10 Gbit/s unterstützen (andere Geschwindigkeiten auf Anfrage)
- Geografische Redundanz als zusätzliche Option

## Bandbreite

- Symmetrische, unbeschränkte Bandbreitenoptionen typischerweise bis zu 10 Gbit/s oder höher, je nach Infrastrukturkapazität

## Unterstützung von Serviceprotokollen und Verkapselung

- IEEE 802.1Q (VLAN-Kennzeichnung)
- IEEE 802.1ad (QinQ)
- Transparente Ethernet-Rahmenweiterleitung ohne Modifikation
- MTU-Größe: Jumbo-Frames (bis zu 9000 Bytes) als Standard

## Verkehrsmanagement & SLAs

- Bandbreite, Traffic Policing und Shaping gemäß vereinbarter SLAs
- Geringe Latenz und Jitter mit priorisierten QoS-Mechanismen

## Betriebliche Aspekte

- Punkt-zu-Multipunkt-Konfiguration

## Produktbereitstellung für Privatkunden

- Ausgeliefert als Ethernet Virtual Private Tree (EVP-Tree) VLAN-Modell mit entsprechenden 4 VLANS am Leaf UNI (OAN/L2E-TS):
  - Internet VLAN (31, standardmäßig nicht getaggt)
  - Multicast VLAN (32, getaggt)
  - VoIP VLAN (33, getaggt)
  - MGMT VLAN (34, getaggt)
  - Andere VLAN-Konfiguration nach Vereinbarung

## Lieferung des Geschäftsprodukts

- Geliefert als Ethernet Virtual Private Tree (EVP-Tree) VLAN-Modell mit entsprechenden 4 VLANS am Leaf UNI:
  - Multicast VLAN (32, getaggt)
  - VoIP VLAN (33, getaggt)
  - MGMT VLAN (34, getaggt)
  - Business VLAN (35, nicht getaggt)

## Sicherheit

### MAC-Adressen-Sicherheit

- **MAC-Beschränkung:** Die Begrenzung der maximalen MAC-Adressen pro Port oder VLAN verhindert MAC-Flooding-Angriffe, die die Netzwerkstabilität gefährden könnten.

### Sicherheitsüberwachung und Protokollierung

- **Ereignisprotokollierung:** Verkehrsanomalien, unbefugte Zugriffsversuche oder Richtlinienverstöße werden für Audits und die Reaktion auf Vorfälle protokolliert.
- **Netzwerk-Überwachung:** Ständige Überwachung von Verkehrsmustern, MAC-Adressenaktivität und VLAN-Integrität zur Erkennung von und Reaktion auf potenzielle Sicherheitsverletzungen.

### Management- und Konfigurationssicherheit

- **Sichere Schnittstellen:** Die Verwaltungsschnittstellen für die Konfiguration des Dienstes sind durch Verschlüsselung (z. B. SSH, SSL) und Zugriffskontrollen geschützt.
- **Rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC):** Begrenzt die Konfigurations- und Verwaltungsrechte auf autorisiertes Personal.

## Vorteile

- Vereinfacht die Netzwerkarchitektur durch Auslagerung des Layer-2-Transports auf VX Fiber
- Bietet skalierbare Bandbreite mit minimaler Latenzzeit
- Unterstützt flexible Bereitstellungsarchitekturen und -protokolle
- Nutzt bestehende Ethernet-Infrastruktur für kostengünstige Skalierbarkeit
- Bereitstellung nach österreichischem Standard für L2 Open Access Network Services

## Anhang 3. Obligatorische Begriffe/Verbindliche Bedingungen

Der SP muss in jedem Kundenanschlussvertrag, den er mit einem Kunden abschließt, Bedingungen aufnehmen, die den nachstehend aufgeführten Bedingungen im Wesentlichen entsprechen (Begriffe in eckigen Klammern haben die in dieser Vereinbarung angegebene Bedeutung).

### 1 KUNDENGARANTIEN

Der Kunde garantiert, versichert und verpflichtet sich, dass er:

- 1.1 die [Glasfaser] und [Ausrüstung] nur in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung und den jeweils geltenden angemessenen Anweisungen des [Dienstbieters] zu nutzen;
- 1.2 nichts zu tun oder zu unterlassen, was sich nachteilig auf den Betrieb der [Glasfaser] oder [Ausrüstung] auswirkt oder auswirken könnte;
- 1.3 nicht zu versuchen, die [Glasfaser] oder die [Ausrüstung] zu bewegen, zu warten, zu verändern, anzupassen, zu entfernen, zu ersetzen oder zu reparieren;
- 1.4 einer anderen Person oder Organisation als dem [Dienstleister], VX Fiber oder deren bevollmächtigten Vertretern und Subunternehmern zu gestatten, die [Glasfaser] oder die [Ausrüstung] ohne vorherige schriftliche Zustimmung des [Dienstleisters] zu bewegen, zu warten, zu verändern, anzupassen, zu entfernen, zu ersetzen oder zu reparieren;
- 1.5 keine auf der [Ausrüstung] angebrachten VX Fiber-Etiketten zu entfernen oder unkenntlich zu machen oder deren Entfernung oder Unkenntlichmachung zu gestatten;
- 1.6 die [Ausrüstung] mit Strom zu versorgen; vorherigen schriftlichen Zustimmung des [Dienstleisters] zu bewegen, zu warten, zu verändern, anzupassen, zu entfernen, zu ersetzen oder zu reparieren;
- 1.7 keine auf der [Ausrüstung] angebrachten VX Fiber-Etiketten zu entfernen oder zu verdecken oder deren Entfernung oder Verdeckung zuzulassen;
- 1.8 die Stromversorgung der [Ausrüstung] jederzeit aufrechtzuerhalten (und für alle damit verbundenen Kosten und Aufwendungen verantwortlich zu sein);
- 1.9 den [Dienstbieter] so schnell wie möglich über alle Fehler oder Mängel an der [Faser] oder der [Ausrüstung] oder über Umstände, die zu einem Fehler oder Mangel führen können und die dem Kunden bekannt sind oder bekannt sein sollten, zu informieren;
- 1.10 die [Faser], das [Portal], die [Ausrüstung] und/oder ein [Produkt und eine Dienstleistung des Dienstbieters] nur für rechtmäßige Zwecke in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften zu nutzen; und
- 1.11 die [Ausrüstung] und/oder ein [Produkt und eine Dienstleistung des Dienstbieters] nicht zu verkaufen, zu vermieten [Ausrüstung] und/oder ein [Produkt und eine Dienstleistung des

*Dienstleisters*] für rechtmäßige Zwecke in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften zu verwenden; und

1.12 die [*Glasfaser*], das [*Portal*], die [*Ausrüstung*] und/oder ein [Produkt und eine Dienstleistung des Dienstleisters] nicht zum Senden, Abrufen, Speichern, Verteilen, Übertragen, Veröffentlichen, Hochladen oder Herunterladen von Materialien oder Daten zu verwenden, die:

- (i) gegen geltende Gesetze und Vorschriften verstoßen;
- (ii) diffamierend, beleidigend, obszön oder belästigend sind;
- (iii) für Minderjährige schädlich sind oder sein können;
- (iv) illegales oder sozial inakzeptables oder unverantwortliches Verhalten fördern oder dazu auffordern;
- (v) Rechte Dritter verletzen;
- (vi) einen betrügerischen Zweck oder eine betrügerische Wirkung haben; oder
- (vii) die Rechte des [*Dienstleisters*] oder seiner Lizenzgeber verletzen oder verletzen können.

## 2 ZUGRIFF AUF DAS PORTAL

2.1 Mit Wirkung ab dem [Datum der Netzwerkaktivierung] gewährt der [Dienstleister] dem Kunden für die Dauer dieser Vereinbarung ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht auf Zugriff auf das [Portal].

2.2 Dem Kunden werden ein [Portal]-Konto und ein Passwort zugewiesen.

2.3 Der Zugang des Kunden zum [Portal] hängt von der jeweiligen Verfügbarkeit des [Portals] ab, die Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder notfallmäßigen Wartungsarbeiten einschließen kann.

# GEBIETSSPEZIFISCHE VEREINBARUNG

Diese gebietsspezifische Vereinbarung wird geschlossen zwischen:

**VX Fiber GmbH** eingetragen nach österreichischem Recht mit der Anschrift Praterstraße 1, 1020 Wien, Österreich; und

---

VX Fiber und SP sind jeweils einzeln eine "Partei" und gemeinsam "Parteien" der Vereinbarung.

## 1. Hintergrund

Die Parteien haben einen Rahmendienstleistungsvertrag mit der in der Überschrift dieser bereichsspezifischen Vereinbarung angegebenen Vertragsnummer geschlossen. Diese bereichsspezifische Vereinbarung ist Teil des Hauptdienstleistungsvertrags und wird ausdrücklich in diesen aufgenommen; sie legt den Umfang und die besonderen Bedingungen des Netzes fest.

Wörter und Ausdrücke, die mit Großbuchstaben beginnen, haben die im Hauptdienstleistungsvertrag festgelegte Bedeutung.

Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieser bereichsspezifischen Vereinbarung und des Hauptdienstleistungsvertrags wird dieser Konflikt dadurch gelöst, dass dieser bereichsspezifischen Vereinbarung Vorrang eingeräumt wird, gefolgt von den übrigen Bestimmungen des Hauptdienstleistungsvertrags und seiner Anhänge in der Reihenfolge, in der sie im Hauptdienstleistungsvertrag aufgeführt sind.

## 2. Netzwerk Beschreibung

Das Netz ist Eigentum der BB-Gresten GmbH und wird von der VX Fiber GmbH/LandConnect betrieben.

Zusammenschaltungsoptionen

- Die Zusammenschaltung erfolgt am nationalen Hauptknoten in InterXion; A-1210 Wien, Louis Häflinger-Gasse 10

Siehe Backhaul-Gebühren in Abschnitt 6. SP kann jeweils nur eine Zusammenschaltung nutzen und muss mit VX Fiber die gewählte Zusammenschaltung kommunizieren.

Anzahl der potenziellen Übergabepunkte (sollte als Schätzung betrachtet werden):

- In Phase 1 (2023) bis zu 129 Gebäude mit 149 Hand-Over-Points
- In Phase 2 (2024) 549 Gebäude mit 648 Hand-Over-Punkten.
- In Phase 2 (2025) 346 Gebäude mit 493 Hand-Over-Punkten.
- In Phase 2 (2026) 191 Gebäude mit 316 Hand-Over-Punkten.
- Endgültiger Umfang (2027) 110 Gebäude mit schätzungsweise 181 Hand-Over-Punkten. (Insgesamt 1325 Gebäude mit etwa 1787 Hand-Over-Punkten)

### 3. Vorleistungsdienst und Preise

#### 3.1 Layer 3 Vorleistungsdienste

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung dieser bereichsspezifischen Vereinbarung sind die folgenden Vorleistungsdienste für SP im Netz verfügbar. Die Vorleistungsdienste werden in Anhang 2 des Rahmenvertrags näher erläutert, zusammen mit den Service Levels für die Vorleistungsdienste.

##### Internet-Residential / Privatkunden

Die Zielgruppe für Internet Residential sind private Abonnenten. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet L3 mit Service Level Network SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar. Der Internet-Wholesale-Service für Privatkunden ist in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) erhältlich.

Geschwindigkeit (Mbps)		Aktivierungsgebühr für Vorleistungsdienst	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreitenwechselgebühr	ISP-Anbieterwechselgebühr	Dienstleistungsebene
Download	Upload					
250	250	20	27	0	20	Netzwerk-SLA
500	500	20	30	0	20	Netzwerk-SLA
1.000	1.000	20	70	0	20	Netzwerk-SLA

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

##### Internet Business Light

Die Zielgruppe für Internet Business Light sind kleine Geschäftskunden mit maximal 10 Mitarbeitern, z. B. Einzelhändler. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet Business L3 mit Service Level Network SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar.

Geschwindigkeit (Mbps)		Vorleistungsdienst Aktivierungsgebühr	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreitenwechselgebühr	ISP-Anbieterwechselgebühr	Dienstleistungsebene
Download	Upload					
250	250	40	70	0	40	Netzwerk-SLA

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

##### Internet Business Standard

Die Zielgruppe für Internet Business Standard sind mittlere bis große Unternehmenskunden. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet Business L3 mit Service Level Business Standard SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar. Der Internet Residential Wholesale Service ist in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) erhältlich.

Geschwindigkeit (Mbps)		Vorleistungsdienst Aktivierungsgebühr	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreitenwechselgebühr	ISP-Anbieterwechselgebühr	Dienstleistungsebene
Download	Upload					
250	250	40	200	0	40	Business Standard

Gebietsspezifische Vereinbarung zum Master Service Agreement:

NAME	VERSION	DATUM	SEITE
Gebietsspezifische Vereinbarung für "Breitband Gresten GmbH Netz"	3	16.06.2025	3 ( )6

500	500	40	250	0	40	Business Standard
1.000	1.000	40	350	0	40	Business Standard

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

VoIP

Die Zielgruppen für VoIP sind Privatkunden. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet VoIP L3 mit Service Level Network SLA.

Produkt	Aktivierungsgebühr für Vorleistungsdienst	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreitenwechselgebühr	ISP-Anbieterwechselgebühr	Dienstleistungsebene
VoIP Privatkunden <sup>1</sup>	25	1	0	20	Netzwerk-SLA
VoIP Business <sup>1</sup>	40	1	0	40	Business Standard

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

<sup>1</sup>Die Gebühren gelten nur für den Einzelanschluss. Im Paket mit dem Internetdienst betragen die Gebühren 0 €.

**3.2 Layer 2 Vorleistungsdienste**

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung dieser bereichsspezifischen Vereinbarung sind die folgenden Vorleistungsdienste für SP im Netz verfügbar. Die Vorleistungsdienste werden in Anhang 2 des Rahmenvertrags näher erläutert, zusammen mit den Service Levels für die Vorleistungsdienste.

Internet-Residential / Privatkunden

Die Zielgruppe für Internet Residential sind private Abonnenten. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet L2 mit Service Level Network SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar. Der Internet-Wholesale-Service für Privatkunden ist in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbit/s) erhältlich.

Geschwindigkeit (Mbps)	Aktivierungsgebühr für Vorleistungsdienst	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreitenwechselgebühr	ISP-Anbieterwechselgebühr	Dienstleistungsebene
Download Upload					
250 250	20	27	0	20	Netzwerk-SLA
500 500	20	30	0	20	Netzwerk-SLA
1.000 1.000	20	70	0	20	Netzwerk-SLA

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

Internet Business Light

Gebietsspezifische Vereinbarung zum Master Service Agreement:

NAME	VERSION	DATUM	SEITE
Gebietsspezifische Vereinbarung für "Breitband Gresten GmbH Netz"	3	16.06.2025	4 ( )6

Die Zielgruppe für Internet Business Light sind kleine Geschäftskunden mit maximal 10 Mitarbeitern, z. B. Einzelhändler. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet Business L2 mit Service Level Network SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar.

Geschwindigkeit (Mbps)		Vorleistungsdienst Aktivierungsgebühr	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreiten-wechselgebühr	ISP-Anbieter-wechselgebühr	Dienstleistungs-ebene
Download	Upload					
250	250	40	70	0	40	Netzwerk-SLA

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

Internet Business Standard

Die Zielgruppe für Internet Business Standard sind mittlere bis große Unternehmenskunden. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet Internet Business L2 mit Service Level Business Standard SLA, und es ist kein zusätzlicher Service Level für diesen Wholesale-Service verfügbar. Der Internet Residential Wholesale Service ist in verschiedenen Down- und Up-Geschwindigkeiten (Mbps) erhältlich.

Geschwindigkeit (Mbps)		Vorleistungsdienst Aktivierungsgebühr	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreiten-wechselgebühr	ISP-Anbieter-wechselgebühr	Dienstleistungs-ebene
Download	Upload					
250	250	40	200	0	40	Business Standard
500	500	40	250	0	40	Business Standard
1.000	1.000	40	350	0	40	Business Standard

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

VoIP

Die Zielgruppen für VoIP sind Privatkunden. Dieser Wholesale-Service basiert auf Ethernet VoIP L2 mit Service Level Network SLA.

Produkt	Aktivierungsgebühr für Vorleistungsdienst	Monatliche Gebühr für Vorleistungsdienst	Bandbreiten-wechselgebühr	ISP-Anbieter-wechselgebühr	Dienstleistungs-ebene
Privatkunden <sup>1</sup> VoIP	25	1	0	20	Netzwerk-SLA
Business <sup>1</sup> VoIP	40	1	0	40	Business Standard

Alle Gebühren in Euro € und ohne Steuern

<sup>1</sup>Die Gebühren gelten nur für den Einzelanschluss. Im Paket mit dem Internetdienst betragen die Gebühren 0 €.

#### 4. Kundenanschlussvereinbarungen und Anschlussentgelte

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Rahmenvertrags für Dienstleistungen kann jede Partei einen Kundenanschlussvertrag mit einem Kunden abschließen.

VX Fiber berechnet dem SP die Anschlussgebühr gemäß der nachstehenden Tabelle.

Kunde Typ	Typ	Art des Angebots	Gebühr	Bedingungen/Beschreibung
<b>Wohnen/Geschäft</b>	Erstmalige Aktivierungsgebühr	Regulärer Tarif	70 € ohne MwSt.	Gebühr zur Deckung der Kosten für das VX Fiber Service Demarcation Device (SDD). Wird nur einmal pro Übergabepunkt berechnet.

#### 5. Besondere Bedingungen

- Der Verkauf von Anschlüssen unterliegt nicht diesem ASA.

#### 6. Backhaul-Dienst

VX Fiber stellt SP einen optionalen Backhaul-Service zur Verfügung. Die nachstehende Backhaul-Gebühr wird als monatliche Gebühr pro aktivem Teilnehmerdienst im Netz angegeben. Die Kündigungsfrist für den Backhaul-Service beträgt drei (3) Monate, d. h., wenn SP die Zusammenschaltung ändert, sollte die Mitteilung an VX Fiber mindestens drei (3) Monate betragen.

##### Zusammenschaltung in Wien

Die Backhaul-Gebühr beträgt 1 €.

##### Zusammenschaltung in Sattledt

Die Backhaul-Gebühr beträgt 2 €.

Zur Klarstellung: Wenn ein SP 100 Subscriber Services im Netz hat und die Zusammenschaltung in Wien erfolgt, berechnet VX Fiber dem SP 100 € pro Monat für den Backhaul-Service. Wenn der SP 100 Subscriber Services im Netz hat und die Zusammenschaltung in Sattledt erfolgt, berechnet VX Fiber dem SP 200 € pro Monat für den Backhaul-Service.

Die Vertragsparteien verpflichten sich ferner, unentgeltlich die Informationen auszutauschen, die für die Instandhaltung oder Verbesserung des Netzes, die Einhaltung nationaler oder EU-Rechtsvorschriften, die Beantragung von Finanzmitteln oder die Beantwortung von Anweisungen von Behörden, Gerichten oder Regulierungsbehörden erforderlich sind.

#### 7. Dauer

Diese bereichsspezifische Vereinbarung gilt ab dem Datum der Unterzeichnung für einen Zeitraum von zunächst zwei (2) Jahren. Jede Partei kann diese bereichsspezifische Vereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen. Sollte diese bereichsspezifische Vereinbarung nicht mindestens sechs (6) Monate vor Ablauf des

ursprünglichen Zeitraums von zwei (2) Jahren gekündigt worden sein, verlängert sie sich automatisch um jeweils ein (1) Jahr.

Diese bereichsspezifische Vereinbarung endet automatisch mit der Beendigung des Hauptdienstleistungsvertrags, aus welchem Grund auch immer, wobei in jedem Fall die Bestimmungen von Klausel 21.6 des Hauptdienstleistungsvertrags Anwendung finden.

## 8. Unterzeichnung der gebietsspezifischen Vereinbarung

Ort:

Datum:

Ort:

Datum:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Für VX Fiber

\_\_\_\_\_  
Für SP

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben