

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN  
für die Bereitstellung von Übertragungswegen (Leased Lines)**

(Fassung vom Dezember 2009)

Gültig ab 1.4.2010

Die Stadtwerke Feldkirch sind als Betrieb gewerblicher Art von einer Körperschaft öffentlichen Rechts (Stadt Feldkirch) unter FBN 64473p in das Firmenbuch des Landes- und Handelsgerichts Feldkirch eingetragen. Das Mehrspartenunternehmen ist für die Strom- und Wasserversorgung von Feldkirch sowie den Betrieb des Stadtbusses zuständig. Darüber hinaus erbringt das Unternehmen hochwertige Dienstleistungen in den Bereichen Energie, Elektroinstallation sowie Telekommunikation.

**1. Abkürzungen und Begriffe**

- 1.1. „Stadtwerke Feldkirch“ bezeichnet das Unternehmen „Stadtwerke Feldkirch“ bzw. deren Betriebsbereich „Telekommunikation“ sowie ihren Erfüllungsgehilfen und Subunternehmern, die mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragt sind.
- 1.2. „Kunde“ ist eine natürliche oder juristische Person, welche mit den Stadtwerken Feldkirch einen Einzelvertrag abzuschließen beabsichtigt oder abgeschlossen hat.
- 1.3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG).

**2. Vertragsgegenstand**

- 2.1. Vertragsgegenstand ist die Herstellung, Bereitstellung und entgeltliche Überlassung von Übertragungswegen zwischen Endpunkten im Telekommunikationsversorgungsgebiet der Stadtwerke Feldkirch mit definierten Parametern (Bandbreite, Schnittstelle, Leitungsqualität) (nachfolgend „Übertragungswege“).
- 2.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten für die Teilstrecke des Übertragungsweges, für welche die Stadtwerke Feldkirch von Dritten einen Übertragungsweg zur Herstellung der Kundenanbindung anmieten, zurück. In diesem Fall gelten die diesbezüglichen gültigen Bedingungen des Dritten. Der Kunde wird hierüber von den Stadtwerken Feldkirch unverzüglich informiert.
- 2.3. Die nachstehenden Bedingungen haben jedenfalls Vorrang vor eventuellen Geschäftsbedingungen des Kunden.
- 2.4. Sofern Einzelverträge über die Herstellung, Bereitstellung und entgeltliche Überlassung von Übertragungswegen abgeschlossen werden, verpflichten sich die

Vertragsparteien, zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen samt Beilagen angeführten Bestimmungen abzuschließen.

Die Beilagen

1. Übertragungsweganfrage,
2. Technische Leistungsbeschreibung,
3. Entgelte, Zahlungsbedingungen
4. Instandhaltungs- und Störungsmanagement
5. Störungsformular,

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

- 2.5. Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen gelten die einzelnen Regelungen nach Maßgabe der nachstehenden Aufzählung, wobei die jeweils zuerst genannte Regelung den später genannten Regelungen vorgeht:
- Einzelvertrag einschließlich allfälliger nachträglicher Individualvereinbarungen
  - Allgemeine Geschäftsbedingungen in der jeweils geltenden Fassung (einschließlich
    - o Entgelt- und Zahlungsbedingungen
    - o technische Leistungsbeschreibung
    - o Instandhaltungs- und Störungsmanagement
    - o Störungsformular und
    - o Übertragungsweganfrage)
- 2.6. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die Stadtwerke Feldkirch diesen ausdrücklich schriftlich zustimmen.

### **3. Zustandekommen eines Einzelvertrages**

- 3.1. Der Kunde gibt den jeweiligen Bedarf an Übertragungswegen (frühest möglich) in Form einer Übertragungsweganfrage laut Beilage 1 schriftlich, per Telefax oder e-Mail bekannt. Die Stadtwerke Feldkirch werden innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einlangen der Übertragungsweganfrage bei den Stadtwerken Feldkirch ein Anbot legen, die Nichtrealisierbarkeit mitteilen oder einen weiteren Prüfungszeitraum bekannt geben. Das Anbot bleibt, sofern im Einzelfall nicht abweichend festgelegt, für vier Wochen ab Zustellung an den Kunden gültig. Der Vertrag kommt durch schriftliche Annahme (Gegenzeichnung des Anbots) durch den Kunden innerhalb dieser Frist zustande. Die Stadtwerke Feldkirch sind berechtigt, den vom Kunden durch Bestellung gewünschten Vertragsabschluss aus folgenden Gründen abzulehnen:
- 3.1.1. Aus technischen Gründen (wenn die vom Kunden bestellte Leistung für die Stadtwerke Feldkirch nicht realisierbar ist),
- 3.1.2. aus wirtschaftlichen Gründen (etwa bei mangelnder Bonität des Kunden oder, wenn für die Stadtwerke Feldkirch ein Vertragsabschluss nach kaufmännischen Grundsätzen nicht vertretbar wäre);

- 3.1.3. aus rechtlichen Gründen (etwa bei mangelnder Geschäftsfähigkeit);
- 3.1.4. aus betrieblichen Gründen (etwa mangels Verfügbarkeit) oder
- 3.1.5. wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die bestellten Services missbräuchlich verwenden würde.
- 3.2. Den Stadtwerken Feldkirch steht es frei, die Ausführung oder Leistungserbringung ganz oder teilweise durch beauftragte Dritte (Erfüllungsgehilfen bzw. Subunternehmer) durchführen zu lassen.
- 3.3. Die Stadtwerke Feldkirch sind berechtigt eine Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des jeweiligen Einzelfalles begründet anzunehmen ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. Die Aufforderung zur Vorauszahlung hat schriftlich zu erfolgen und ist zu begründen. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem einzelvertraglich festgelegten monatlichen Entgelt.

#### **4. Bereitstellungsbeginn**

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

#### **5. Entgelt**

- 5.1. Für die Herstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges hat der Kunde ein einmaliges Herstellungsentgelt zu leisten, sofern im Einzelvertrag nichts anderweitiges geregelt ist. Zusätzliche einmalige Entgelte für Standorterschließung oder Standorterweiterungen/Anpassungen und Installationsarbeiten werden separat in einem Anbot angeführt bzw. nach der Standortbegehung vereinbart.
- 5.2. Für die Bereitstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges ist ab dem Bereitstellungszeitpunkt ein regelmäßiges monatliches Entgelt zu leisten. Im ersten Monat richtet sich die Höhe des regelmäßigen Entgelts aliquot nach der Anzahl der nach dem Bereitstellungszeitpunkt verbleibenden vollen Tage dieses Monats, wobei der Monat taggenau berechnet wird. In den Rechnungen wird das regelmäßige Entgelt für jeden Übertragungsweg einzeln angeführt.
- 5.3. Alle in den jeweiligen Einzelverträgen und sonstigen Vertragsgrundlagen angegebenen Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Der Kunde trägt sämtliche auf das Entgelt entfallende oder in Zusammenhang mit dem Entgelt zu

entrichtende Steuern, insbesondere die Umsatzsteuer, sonstige Gebühren und allfällige sonstige mit dem Entgelt zu verrechnende oder einzuhebende Beiträge (wie etwa Förderbeiträge etc.) nach den jeweils geltenden Vorschriften.

## **6. Vertrags- und Entgeltänderungen, Änderungen von Stammdaten**

- 6.1. Die Stadtwerke Feldkirch sind berechtigt, die den Kundenverträgen zugrunde liegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Die Stadtwerke Feldkirch werden diese Änderungen mindestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten in geeigneter Form kundmachen. Darüber hinaus werden die Stadtwerke Feldkirch den wesentlichen Inhalt vom für den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen mindestens einen Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Form (wozu auch ein Hinweis auf einer periodisch erstellten Rechnung zählt) mitteilen. Auf Verlangen werden die Stadtwerke Feldkirch dem Kunden den Volltext der Änderung zusenden. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens derartiger Änderungen kostenlos zu kündigen (§ 25 Abs 2 und 3 TKG). Eine solche Kündigung ist jedoch wirkungslos, wenn die Stadtwerke Feldkirch binnen zwei Wochen ab Zugang der Kündigung gegenüber dem Kunden auf die mitgeteilten Änderungen verzichtet; diesfalls wird der Kundenvertrag zu den bisher geltenden Bedingungen weitergeführt. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht gemäß § 25 Abs 3 TKG keinen Gebrauch, so gelten die vorgenommenen Änderungen als vom Kunden akzeptiert. Die Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches bleiben unberührt.
- 6.2. Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stammdaten wird der Kunde unverzüglich schriftlich bekannt geben.
- 6.3. Wesentliche Änderungen im Sinne des Punktes 6.2 betreffen insbesondere:  
Name  
Anschrift  
Rechnungsanschrift  
Bankverbindung  
Firmenbuchnummer oder sonstige Registernummern  
Rechtsform.
- 6.4. Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Anschriftsänderungen, gelten für ihn bestimmte Schriftstücke als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden.
- 6.5. Informationen über aktuelle Entgelte der Stadtwerke Feldkirch können vom Kunden schriftlich eingeholt werden. Auf eben solche Weise können Informationen über allfällige Rabatte erlangt werden.

## **7. Zahlungsmodalitäten, Verzug**

- 7.1. Die Stadtwerke Feldkirch legen für außerordentlich vereinbarte Herstellungskosten und andere einmalig zu zahlende Entgelte, nach Abschluss der Arbeiten Rechnung. Das einmalige Herstellungsentgelt ist im Bereitstellungszeitpunkt zur Zahlung fällig.
- 7.2. Das regelmäßige Entgelt wird jeweils für einen Abrechnungszeitraum von einem Kalendermonat ermittelt und monatlich im Vorhinein in Rechnung gestellt.
- 7.3. Forderungen der Stadtwerke Feldkirch an den Kunden werden 14 Tage nach Rechnungslegung ohne Abzug fällig. Nebenspesen (z.B. Kosten für Überweisungen) gehen zu Lasten des Kunden.
- 7.4. Einwände gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt gilt. Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die nicht beanstandeten (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.
- 7.5. Die Stadtwerke Feldkirch weisen den Kunden auf die jeweilige Frist und die Bedeutung seines Verhaltens gemäß Punkt 7.4 gesondert hin.
- 7.6. Eingehende Zahlungen werden ungeachtet vom Kunden allenfalls anders lautend erklärter Widmungen zuerst auf Einbringung der Kosten und Spesen (gerichtlich oder außergerichtlich), dann auf Verzugszinsen und schließlich auf sonstige ausstehende Forderungen angerechnet. Einlangende Zahlungen werden darüber hinaus in beschriebener Reihenfolge zuerst auf die älteste offene Forderung angerechnet.
- 7.7. Gegen Ansprüche der Stadtwerke Feldkirch kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder von den Stadtwerken Feldkirch schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.
- 7.8. Stellen die Stadtwerke Feldkirch einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, welches dem Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelte entspricht (§ 71 Abs 4 TKG). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird auf die tatsächliche Inanspruchnahme bis zu diesem Zeitpunkt abgestellt.
- 7.9. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in der Höhe von 8 % p. a. über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz fällig. Außerdem hat der Kunde alle zur zweckentsprechenden Verfolgung von Ansprüchen auflaufenden Kosten, Spesen und Barauslagen zu ersetzen.

## **8. Haftung**

- 8.1. Die Stadtwerke Feldkirch haften für von ihren Mitarbeitern oder Mitarbeitern ihrer Vertragspartner verursachten Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Datenverlust/-zerstörung und Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie der Ersatz von Folgeschäden ist ausgeschlossen. Die Stadtwerke Feldkirch haften nicht für Schäden, die durch die Nichtbeachtung von - dem Kunden regelmäßig überbundenen Verpflichtungen - entstanden sind.
- 8.2. Die Stadtwerke Feldkirch haften nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt (z.B. atmosphärische Entladungen) oder auf Handlungen Dritter zurückzuführen sind, sofern diese Dritten den Stadtwerken Feldkirch nicht zuzurechnen sind. Auch haften die Stadtwerke Feldkirch nicht für Schäden, die durch eine allenfalls erforderliche, aber nicht erteilte behördliche Bewilligung oder Zustimmung Dritter entstehen.
- 8.3. Die Ersatzpflicht der Stadtwerke Feldkirch ist mit dem Betrag von EUR 1.000 für jeden Schadensfall und jeden einzelnen Geschädigten begrenzt. Weiters ist die Haftung der Stadtwerke Feldkirch für jedes schadenverursachende Ereignis gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 750.000 beschränkt.

## **9. Gewährleistung**

- 9.1. Allfällige Gewährleistungsansprüche richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Sämtliche Gewährleistungsansprüche erlöschen, wenn ohne schriftliche Einwilligung durch die Stadtwerke Feldkirch der Kunde selbst oder durch Dritte die Übertragungswege wartet oder abändert. Für derartige unbefugte Arbeiten wird darüber hinaus von den Stadtwerken Feldkirch kein Kostenersatz geleistet.
- 9.2. Jedenfalls erlischt jeglicher Gewährleistungsanspruch, wenn der Kunde andere als die nach diesem Vertrag zulässigen Geräte an die Übertragungswege anschließt oder die Einrichtungen der Stadtwerke Feldkirch manipuliert.

## **10. Servicequalität**

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

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeitswerte werden gemäß Beilage 3 Preisnachlässe (nachfolgend "Rabatte", siehe Beilage 3, Punkt 3.2) in den nächsten Abrechnungen gutgeschrieben, womit sämtliche Ansprüche des Kunden abgegolten sind. Eine gesonderte Ablöse der Rabatte in Geld ist nicht möglich. Mit der Gewährung dieser Rabatte sind sämtliche Ansprüche des Kunden aus der Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte abgegolten. Allfällige Rückzahlungsansprüche des Kunden zu Vertragsende, welche sich aus für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte zu gewährenden Rabatten zu diesem Zeitpunkt ergeben, werden von den Stadtwerken Feldkirch mit der letzten Abrechnung gutgeschrieben; ein sich allenfalls daraus zugunsten des Kunden ergebender

Rückzahlungsbetrag wird von den Stadtwerken Feldkirch innerhalb der Fälligkeitsfrist des Punktes 7.3 zurück überwiesen.

- 10.2. Die Verfügbarkeiten werden für jeden bereitgestellten Übertragungsweg getrennt ermittelt.
- 10.3. Bei einer vom Kunden zu vertretenden Vertragsauflösung geht der Anspruch auf Preisnachlass verloren.

## **11. Entstörung**

- 11.1. Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden unverzüglich der Störungsmeldestelle der Stadtwerke Feldkirch zu melden. Die Leistungen im Zusammenhang mit der Entstörung sind im Detail in Beilage 4 beschrieben.

Die Reaktionszeit ist jener Zeitraum zwischen dem Erkennen einer etwaigen Betriebsstörung und dem Beginn der Einleitung der Servicearbeiten durch Mitarbeiter der Stadtwerke Feldkirch oder durch von den Stadtwerken Feldkirch beauftragte Dritte. Der Zeitpunkt des Erkennens ist jener Zeitpunkt, an dem die Störung an die zentrale Störungsmeldestelle der Stadtwerke Feldkirch gemeldet oder durch Netzüberwachungssysteme der Stadtwerke Feldkirch automatisch erkannt und gemeldet wird.

Die Reaktionszeit beträgt maximal 2 Stunden während der Betriebszeiten sowie maximal 4 Stunden außerhalb der Betriebszeiten.

Die Betriebszeiten sind (ausgenommen Feiertage sowie andere arbeitsfreie Tage):

- Montag - Donnerstag, 7.30 Uhr - 12.00 Uhr, 13.00 Uhr - 17.00 Uhr,
- Freitag, 7.30 Uhr - 12.00 Uhr.

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

- 11.2. Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von seiner Verpflichtung zur Bezahlung des monatlichen Entgelts.
- 11.3. Wird von den Stadtwerken Feldkirch festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistung vorliegt oder die Störung vom Kunden selbst zu vertreten ist, hat der Kunde den Stadtwerken Feldkirch den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## **12. Sperre von Telekommunikationsdienstleistungen (TKD)**

- 12.1. Aus wichtigem Grund sind die Stadtwerke Feldkirch zur teilweisen oder gänzlichen Einstellung der Telekommunikationsdienstleistung (Sperre eines Anschlusses) berechtigt; dies insbesondere wenn:

- ein Grund vorliegt, der zur fristlosen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 16.1);
- der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Services oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich, insbesondere in betrügerischer Absicht nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch die Stadtwerke Feldkirch nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 72 Abs 1 TKG). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so werden die Stadtwerke Feldkirch eine Sperre erst nach Anrufen der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 72 Abs 2 und 3 TKG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Teilnehmer schädigend oder belästigend sind;
- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder der Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden sollte;
- der Kunde mit der Zahlung des Entgeltes im Verzug ist und unter schriftlicher Androhung der teilweisen oder gänzlichen Einstellung der TKD und setzen einer zweiwöchigen Nachfrist erfolglos gemahnt wird;
- Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des Kunden entstanden sind und dieser auf Aufforderung von den Stadtwerken Feldkirch weder Vorauszahlung leistet noch eine taugliche Sicherheit beibringt.

- 12.2. Eine Sperre der TKD entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Bezahlung der vereinbarten Entgelte bis zum Ablauf der jeweils vereinbarten Vertragsdauer bzw. bis zum frühest möglichen Kündigungstermin. Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand und hat für in diesem Zusammenhang allenfalls entstehende Schäden Ersatz zu leisten. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zzgl. anfallender Spesen.
- 12.3. Die Sperre ist aufzuheben, sobald ihre Voraussetzungen weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und den Stadtwerken Feldkirch sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichend Sicherheit geleistet hat.
- 12.4. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen ungerechtfertigter Sperre oder verspäteter Aufhebung ist auf Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Übrigen gilt Punkt 8. Haftung.

### **13. Übertragung von Rechten und Pflichten**

- 13.1. Die Stadtwerke Feldkirch sind berechtigt sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Kunden auf Dritte zu übertragen.
- 13.2. Der Kunde ist zur Übertragung von Rechten und Pflichten nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch die Stadtwerke Feldkirch berechtigt.



Diese darf nur aus berechtigten Gründen verweigert werden. Im Eintrittsfall haften mangels anders lautender schriftlicher Vereinbarung mit den Stadtwerken Feldkirch sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde zur ungeteilten Hand.

## **14. Datenschutz und Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen**

- 14.1. Die Stadtwerke Feldkirch sind berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen (insbesondere Datenschutzgesetz 2000, § 92 ff TKG) im Rahmen der Vertragsabwicklung und nur für den im Vertrag vereinbarten Zweck zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Soweit die Stadtwerke Feldkirch aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zur Weitergabe von Daten verpflichtet sind, werden die Stadtwerke Feldkirch dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen und den Kunden darüber informieren. Zur Abwicklung eines Kundenvertrages sind die Stadtwerke Feldkirch berechtigt, Stamm- und Verkehrsdaten an Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer sowie Behörden weiterzugeben.
- 14.2. Beide Vertragspartner verpflichten sich, über technische, kaufmännische und personelle Angelegenheiten des jeweils anderen Vertragspartners Stillschweigen zu bewahren und diese nicht an Dritte weiterzugeben. Datenträger, auf denen sich Informationen über die Geschäftsbeziehung befinden, werden so verwahrt, dass sie vom Zugriff Dritter geschützt sind.

## **15. Vertragsdauer, ordentliche Kündigung**

- 15.1. Die Einzelvertragsverhältnisse werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können von jedem Vertragsteil zum Quartalsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden. Die Stadtwerke Feldkirch behalten sich die einzelvertragliche Regelung einer Mindestvertragslaufzeit vor.

## **16. Außerordentliche Kündigung**

- 16.1. Die Vertragsparteien können den Einzelvertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor:
- wenn ein qualifizierter Zahlungsverzug des Kunden trotz schriftlicher Mahnung und Nachfristsetzung von mindestens 14 Tagen vorliegt;
  - wenn der Kunde selbst oder ein Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis die Stadtwerke Feldkirch den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätten;
  - bei Tod oder Handlungsunfähigkeit oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation;
  - im Fall jeder gegen Bestehen der Rechtsvorschriften verstoßender Servicenutzung;
- wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;

- wenn die Stadtwerke Feldkirch den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordern und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer oder des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
- bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, insbesondere bei Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Nichteröffnung mangels kostendeckenden Vermögens, Vorlage eines Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtliches Ausgleichsverfahren, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden;
- wenn die andere Vertragspartei wesentliche Vertragspflichten verletzt und trotz schriftlicher Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen die Verletzung nicht abstellt.

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

## **17. Rechte und Pflichten des Kunden**

- 17.1. Der Kunde wird die für die kundenseitig erforderliche Installation und den Betrieb der Endgeräte notwendigen Räume unentgeltlich in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) bereitstellen und während der Dauer des Vertrages erhalten. Der Kunde stellt sicher, dass die Räume hinsichtlich Temperatur und Luftfeuchtigkeit gemäß der Norm ETS 300 019-1-3 zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde stellt die für den Betrieb der kundenseitig installierten Leitungsendgeräte erforderliche elektrische Energie sowie die erforderlichen Hilfs- und Schutzvorrichtungen unentgeltlich zur Verfügung.
- 17.2. Vor Beginn der Installation der Übertragungswege wird der Kunde für Liegenschaften, auf denen sich die Geräte und Einrichtungen seiner Endstelle befinden werden, sowie für jene unmittelbar angrenzenden Liegenschaften, die den selben Eigentümer oder Verfügungsberechtigten wie die erstgenannten Liegenschaften haben

- 17.2.1. die für die Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen durch die Stadtwerke Feldkirch und von ihnen beauftragte Dritte in Anspruch genommen werden müssen, die dafür erforderliche Zustimmung des jeweiligen Verfügungsberechtigten einholen und den Stadtwerken Feldkirch auf deren Wunsch schriftlich nachweisen und
- 17.2.2. allenfalls notwendige öffentlich-rechtliche Genehmigungen für Installation und Betrieb der Übertragungswege erlangen. Der Kunde wird diese rechtskräftigen behördlichen Genehmigungen auf Wunsch den Stadtwerken Feldkirch vorlegen.
- 17.3. Den Aufwand am Kundenstandort für Ausbesserungsarbeiten an Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, die durch sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen nötig werden, trägt der Kunde allein. Sollte die Verlegung der von den Stadtwerken Feldkirch oder durch von ihr beauftragte Unternehmen installierten Übertragungswege am Kundenstandort aus Gründen, die nicht von den Stadtwerken Feldkirch zu vertreten sind, erforderlich werden, so trägt der Kunde die hierfür notwendigen Kosten.
- 17.4. Die Übertragungswege und die von den Stadtwerken Feldkirch oder durch von ihnen beauftragte Dritte überlassenen Einrichtungen dürfen ausschließlich bestimmungsgemäß verwendet werden, dies gilt insbesondere für den Anschluss von Geräten an die Übertragungswege. Jedenfalls dürfen an das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Feldkirch nur Geräte angeschlossen und betrieben werden, die die Netzsicherheit und den Netzbetrieb nicht stören und den jeweiligen einschlägigen europäischen Normen entsprechen. Im Zweifel ist mit den Stadtwerken Feldkirch hierüber Einvernehmen herzustellen.
- 17.5. Die Übertragungswege und die dazugehörigen Geräte und Einrichtungen dürfen ausschließlich von den Stadtwerken Feldkirch oder von ihnen beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden. Hierzu sind den Stadtwerken Feldkirch sowie dem von ihnen beauftragten Dritten jederzeit nach zeitgerechter und schriftlicher Verständigung des Kunden Zutritt zu den Geräten und Einrichtungen zu gewähren.
- 17.6. Die bereitgestellten Übertragungswege und -kapazitäten dürfen vom Kunden ausschließlich für den eigenen Bedarf genutzt werden. Eine Weitergabe von Übertragungskapazitäten an Dritte ist jeweils nur unter ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der Stadtwerke Feldkirch möglich.
- 17.7. Ausschließlich der Kunde ist für den Inhalt und die Art der von ihm bzw. von Personen, denen er die Nutzung von Übertragungswegen der Stadtwerke Feldkirch ermöglicht, bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten verantwortlich. Der Kunde hat insbesondere auch für die Einhaltung der strafgesetzlichen Bestimmungen, der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes zu sorgen. Bei Verletzung von Rechtsvorschriften hält der Kunde die Stadtwerke Feldkirch schad- und klaglos.

- 17.8. Dem Kunden im Zuge der Vertragsabwicklung von den Stadtwerken Feldkirch bzw. deren Subunternehmern zur Verfügung gestellten Endgeräte und Einrichtungen verbleiben im Eigentum der Stadtwerke Feldkirch bzw. deren Subunternehmer. Dem Kunden obliegt weiters die Verpflichtung der ordentlichen Verwahrung sowie des ausreichenden und zweckmäßigen Schutzes der am Kundenstandort befindlichen Geräte und Einrichtungen der Stadtwerke Feldkirch vor Zugriffen unberechtigter Dritter durch geeignete Maßnahmen. Der Kunde erklärt, dass er über einen ausreichenden Versicherungsschutz gegen die Folgen von Zerstörung, Diebstahl und Brand verfügt.
- 17.9. Der Kunde hat den Stadtwerken Feldkirch einen technischen Ansprechpartner je Endstelle, der ständig erreichbar sein muss, zum Zwecke der Entstörung oder Wartung bekanntzugeben.
- 17.10. Der Kunde hat Änderungen seines Namens, seiner Adresse, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung, in der Person seines technischen Ansprechpartners, sowie Änderungen seiner Firmenbuchnummer und seiner Rechtsform unverzüglich bzw. zeitgerecht den Stadtwerken Feldkirch schriftlich mitzuteilen.

Weitere Rechte und Pflichten sind im Übrigen in den Beilagen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

## **18. Streitbeilegung**

- 18.1. Beide Vertragsparteien sind gemäß § 122 TKG 2003 berechtigt, Streit- und Beschwerdefälle, insbesondere betreffend die Qualität des Dienstes und bei Zahlungsstreitigkeiten oder behaupteten Gesetzesverletzungen, der Regulierungsbehörde vorzulegen. Die Regulierungsbehörde ist in diesem Fall angehalten eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

## **19. Sonstige Bestimmungen**

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

## Beilage 1: Anfrage für die Bereitstellung eines Übertragungsweges

An: Stadtwerke Feldkirch, Bereich Telekommunikation  
 Fax: +43 5522 3421 2559  
 e-Mail: telekommunikation@stadtwerke-feldkirch.at

von:  
 Firma: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner (Name): \_\_\_\_\_

Ansprechpartner (e-Mail): \_\_\_\_\_

Ansprechpartner (Telefon): \_\_\_\_\_

<p><b>Standort A:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>Standort B:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Ist der Standort bereits an das Telekommunikationsnetz der Stadtwerke Feldkirch angeschlossen?</p>	
<p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nein</p>	<p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nein</p>
<p><b>gewünschter Service</b></p> <p><input type="radio"/> Leased Lines – SDH</p> <p><input type="radio"/> Leased Lines - Ethernet</p>	<p><b>Bandbreite</b></p> <p>..... Mbit/s</p> <p>..... Mbit/s</p>

Antwort erwünscht bis: \_\_\_\_\_

Datum / Unterschrift: \_\_\_\_\_



## Beilage 2: Technische Leistungsbeschreibung

### B.2.1. Leistungsumfang

#### B.2.1.1. Eigenschaften auf Kundenseite

Die Stadtwerke Feldkirch stellen Übertragungswege mit folgenden Eigenschaften zur Verfügung:

- Übertragungswege mit Bandbreiten, physikalischen Schnittstellen, Impedanzen, und Rahmungen nach Tabelle 1.
- Übertragungsqualität gemäß ITU-T G 821/826.
- Jitter und Wander laut ITU-T G.823 new (03/93), G.783 und RFC 2544.
- Mittlere Verfügbarkeit entsprechend der vereinbarten Verfügbarkeitsklasse nach ITU-T G.821/826.
- Installation des Leitungsendgerätes bei dem zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Übergabepunkt. Darüber hinaus gehende Kabelgrab- und Verlegearbeiten werden vom Kunden durchgeführt bzw. gesondert von den Stadtwerken Feldkirch angeboten und vom Kunden beauftragt.
- Messung der Übertragungsqualität zwischen den Übergabepunkten des Übertragungsweges laut ITU-T G.821 / RFC 2544 nach Fertigstellung des Übertragungsweges (Übergabemessung).

Datenrate (Bandbreite)	Schnittstelle, kundenseitig	
2 bis 100 <b>Mbit/s</b> , in 1-Mbit/s-Schritten skalierbar	elektrisch	Ethernet 10/100Base-T
> 100 <b>Mbit/s</b> in 50-Mbit/s-Schritten skalierbar	elektrisch/ optisch	Gigabit-Ethernet 1000Base-T / -FX
2 <b>Mbit/s (E1)</b>	elektrisch	2.048 kbit/s – G.703/G.704 und X.21
34 <b>Mbit/s (E3)</b>	elektrisch	34.368 kbit/s – G.703
155 <b>Mbit/s (STM-1)</b>	elektrisch/ optisch	155.520 kbit/s – G.703 und G.957

## Tabelle 1: Übersicht der kundenseitigen Schnittstellen

Die detaillierte Ausführung der Schnittstellen wird vor der ersten Bestellung gemäß der folgenden technischen Beschreibung spezifiziert.

### 2048 kbit/s, X21:

Datenrate:	2 048 kbit/s
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, X.21/V.11
Datenstruktur:	unstrukturiert
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom DN Netz vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	D-Sub 15 Buchse (ISO 4903)
Besonderheiten:	Die X.21 Steuersignale C und I werden nicht durch das Transportnetz übertragen.

### 2048 kbit/s, G.703:

Datenrate:	2 048 kbit/s $\pm$ 50ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 120Ohm
Datenstruktur:	unstrukturiert
Taktsynchronisation:	datensynchron, der Takt wird transparent durch das Transportnetz übertragen; (typische DEE Konfiguration: Master-Slave)
Übergabestecker:	RJ45, das Pinning erfolgt nach ETSI(1,2 Tx;4,5Rx)
Besonderheiten:	transparente Takt- und Datenübertragung,

### 2048 kbit/s, G.703/G.704:

Datenrate:	2 048 kbit/s $\pm$ 50ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 120Ohm
Datenstruktur:	strukturiert entsprechend ITU-T G.704
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom Kunden vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	RJ45, das Pinning erfolgt nach ETSI(1,2 Tx;4,5Rx)
Besonderheiten:	Der Zeitschlitz 0 wird nicht transparent durch das Transportnetz übertragen, d.h. die Nutzdatenrate beträgt maximal 1984 kbit/s.



**34 Mbit/s, G.703:**

Datenrate:	34 368 kbit/s $\pm$ 20ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 75Ohm
Datenstruktur:	unstrukturiert
Taktsynchronisation:	datensynchron, der Takt wird transparent durch das Transportnetz übertragen, (typische DEE Konfiguration: Master-Slave)
Übergabestecker:	BNC 75Ohm
Besonderheiten:	transparente Takt- und Datenübertragung,

**155 Mbit/s, G.703/G.707:**

Datenrate:	155 520 kbit/s $\pm$ 20ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 75Ohm
Datenstruktur:	strukturiert entsprechend ITU-T G.707
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom DN Netz vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	BNC 75Ohm
Besonderheiten:	die Konfiguration hinsichtlich VC4, VC3 und VC12 ist zu beachten.

**155 Mbit/s, G.957/G.707:**

Datenrate:	155 520 kbit/s $\pm$ 20ppm
Physikalische Schnittstelle:	optisch, entsprechend ITU-T G.957, Interface: I-1, S-1.1, S-1.2, L-1.1, L-1.2
Datenstruktur:	strukturiert entsprechend ITU-T G.707
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom DN Netz vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	optisch, FC/PC oder SC/PC
Besonderheiten:	die Konfiguration hinsichtlich VC4, VC3 und VC12 ist zu beachten.

**10 Mbit/s, Ethernet 10Base-T:**

Datenrate:	10 Mbit/s Half-Duplex oder 10 Mbit/s Full-Duplex
Physikalische Schnittstelle:	10Base-T: Cat. 3,4,5 EIA/TIA-568 100-ohm screened twisted-pair (STP), bis zu 100m
Protokoll:	CSMA/CD
Standard:	IEEE 802.3i 10Base-T
Übergabestecker:	RJ45, Pinbelegung (1,2 Tx; 3,6 Rx)
Besonderheiten:	Übertragungsmodus Half- bzw. Full-Duplex frei wählbar; die tatsächlich freigeschaltene Bandbreite im Übertragungsnetz kann in beliebigen 1 Mbit/s-Schritten begrenzt werden.

**100 Mbit/s, FastEthernet 100Base-T:**

Datenrate:	100 Mbit/s Half-Duplex oder 100 Mbit/s Full-Duplex
Physikalische Schnittstelle:	- 100Base-TX: Cat. 5, EIA/TIA-568 100-ohm screened twisted-pair (STP), bis zu 100m - 100Base-FX (optisch): 50/125µm oder 62.5/125µm Multi-Mode-LWL-Kabel, bis zu 1km oder 9/125µm Single-Mode-LWL-Kabel, bis zu 10km
Protokoll:	CSMA/CD
Standard:	IEEE 802.3u 100Base-TX/FX
Übergabestecker:	RJ45, Pinbelegung (1,2 Tx; 3,6 Rx) bzw. optisch SC/PC sowie FC/PC
Besonderheiten:	Übertragungsmodus Half- bzw. Full-Duplex frei wählbar; die tatsächlich freigeschaltene Bandbreite im Übertragungsnetz kann in 5 Mbit/s-Schritten begrenzt werden.

**1000 Mbit/s, GigaBitEthernet 1000Base-T:**

Datenrate:	1000 Mbit/s Full-Duplex
Physikalische Schnittstelle:	- 1000Base-T: Cat. 5, EIA/TIA-568 100-ohm screened twisted-pair (STP), bis zu 10m - 1000Base-SX/ZX (optisch): 62.5/125µm Multi-Mode-LWL-Kabel, bis zu 200m 50.0/125µm Multi-Mode-LWL-Kabel, bis zu 500m - 1000Base-LX (optisch): 9/125µm Single-Mode-LWL-Kabel, bis zu 10km - 1000Base-ZX (optisch): 9/125µm Single-Mode-LWL-Kabel, bis zu 70km
Protokoll:	CSMA/CD
Standard:	IEEE 802.3ab 1000Base-T IEEE 802.3z 1000Base-SX/LX
Übergabestecker:	RJ45, IEC 603-7 bzw. optisch SC/PC und FC/PC und LC/PC
Besonderheiten:	Übertragungsmodus Full-Duplex die tatsächlich freigeschaltene Bandbreite im Übertragungsnetz kann in 50 Mbit/s Schritten begrenzt werden.

**Die zitierten IEEE und ITU-T-Empfehlungen gelten in der jeweils gültigen Fassung.**

Über den Leistungsumfang hinausgehende Leistungen (mechanisch oder elektrisch) werden als Zusatzleistungen betrachtet und im Einzelfall gesondert angeboten.

B.2.1.2. Übergabepfung

Vor Bereitstellung des Übertragungsweges führen die Stadtwerke Feldkirch oder ein von ihnen beauftragter Dritter eine Messung der Leitungsqualität zwischen den Übergabepunkten durch. Die Übergabemessung des Übertragungsweges gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn innerhalb von 15 Minuten keine Fehler festgestellt wurden oder innerhalb von 24 Stunden die Grenzwerte entsprechend ITU-T G.821 (Local- bzw. High Grade) eingehalten werden. Die Messung erfolgt auf Basis einer OOS (Out of Service).

## B.2.2. Servicequalität

### B.2.2.1. Verfügbarkeit

Die Stadtwerke Feldkirch garantieren die Einhaltung einer mittleren Verfügbarkeit pro Übertragungsweg über den Beobachtungszeitraum eines Kalendermonates (siehe Tabelle). Nach Maßgabe des Einzelvertrages kann von diesen Werten abgegangen werden. Bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte kommen die in Beilage 3 angeführten Minderverfügbarkeitsrabatte zur Anwendung.

**Garantierte mittlere Verfügbarkeit pro Kalendermonat: 98,0%**

### B.2.2.2. Berechnung der Verfügbarkeit

Der Beobachtungszeitraum von einem Monat für den Übertragungsweg beginnt jeweils mit dem 1. des Anschaltmonates (d. h. es wird der Monat der Anschaltung nicht aliquot, sondern als voller Monat betrachtet, wobei Störungen ab erfolgter Bereitstellung des Übertragungsweges berücksichtigt werden. Die Zeit vom Monatsersten bis zur Bereitstellung wird als störungsfreier Zeitraum gewertet.) Weiters wird vereinbart, dass die Abstimmung der Minderverfügbarkeitsdaten im jeweiligen Folgemonat vorgenommen wird.

Folgende Zeiträume werden in die Servicequalitäten nicht eingerechnet:

Störungen aufgrund höherer Gewalt;

Vom Kunden zu vertretende Störungen oder Verzögerungen bei der Durchführung einer Entstörung;

Störungen, die von Dritten zu vertreten sind, insbesondere weil sie durch von Dritten angemietete Übertragungswege auftreten;

Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur vorbeugenden Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind und von denen der Kunde entsprechend der in Beilage 4 angegebenen Werte vorher verständigt wurde.

### **Beilage 3: Entgelte, Zahlungsbedingungen**

Das vom Kunden zu leistende monatliche Entgelt und die Höhe des Herstellungsentgelts werden einzelvertraglich geregelt.

#### B.3.1. Sonstige Entgelte

##### B.3.1.1. Entstörungsleistungen

Aufwendungen für vom Kunden veranlasste bzw. nicht erforderliche Störungsbehebungen werden dem Kunden nach folgenden Stundensätzen verrechnet:

Arbeitszeit	Stundensatz in Euro (exkl. MwSt.)
Mo - Fr: 7:00 -17:00,	85,00
Mo – Fr: 17:00 -20:00, Sa: 7:00 - 20:00	125,00
Mo - Fr: 20:00 - 7:00 So & Feiertags: 0:00 - 24:00	155,00

Für die Aufhebung der Sperre eines Anschlusses verrechnen die Stadtwerke Feldkirch dem Kunden einen einmaligen Betrag in der Höhe von Euro 109,- exkl. MwSt.

#### B.3.2. Rabattbestimmungen

##### B.3.2.1. Minderverfügbarkeitsrabatte

Die Stadtwerke Feldkirch garantieren pro Übertragungsweg eine Verfügbarkeit, wie in Beilage 2 angeführt. Werden diese Verfügbarkeitswerte für eine Verbindung über einen Kalendermonat hinweg nicht eingehalten, so gewähren die Stadtwerke Feldkirch einen Minderverfügbarkeitsrabatt für die betroffene Verbindung entsprechend folgender Regelung:

Für jedes Unterschreiten der garantierten Verfügbarkeit um volle 1 % (insgesamt pro Monat) wird 2,5 % Nachlass vom monatlichen Entgelt für den gesamten Beobachtungszeitraum gewährt.

Der Minderverfügbarkeitsrabatt bezieht sich auf das Monatsentgelt des jeweiligen Übertragungsweges. Basis für die Berechnung von Minderverfügbarkeitsrabatten sind jeweils die objektiv nachvollziehbaren und schriftlichen Störungsmeldungen (siehe Beilage 5).

### B.3.2.2. Lieferverzugsrabatt

Bei einer von den Stadtwerken Feldkirch verschuldeten Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins eines Übertragungsweges gewähren die Stadtwerke Feldkirch folgende Rabatte:

Ab zwei Wochen Verzug gilt für jeden weiteren Werktag 5 % des einmaligen Entgeltes pro Werktag, maximal jedoch 100 % des einmaligen Entgeltes als Lieferverzugsrabatt vereinbart. Bei einem Verzug bis zu zwei Wochen wird ein Lieferverzugsrabatt nicht gewährt. Mit Gewährung eines Lieferverzugsrabattes sind alle Ansprüche vom Kunden aus dem konkreten Lieferverzug, welcher Art auch immer, abgegolten.

Voraussetzung für die Wirksamkeit des Lieferverzugsrabattes ist, dass  
der Bereitstellungstermin von den Stadtwerken Feldkirch schriftlich zugesagt bzw. bestätigt wurde;  
der Kunde seinerseits sämtliche vertraglichen Vorleistungspflichten (Pkt. 17.2) zeitgerecht erfüllt hat, sowie die durch den Kunden zu erlangenden, allenfalls notwendigen behördlichen Genehmigungen für Installation und Betrieb des Übertragungsweges zeitgerecht vorgelegt hat;  
die Stadtwerke Feldkirch vom Kunden innerhalb von 8 Werktagen ab dem vereinbarten Bereitstellungstermin schriftlich auf den Verzug hingewiesen und zur Leistungserbringung aufgefordert werden.

Der Lieferverzugsrabatt wird pro Übertragungsweg berechnet, beginnend mit dem dem Bereitstellungstermin folgenden Tag.

## **Beilage 4: Instandhaltung & Störungsmanagement**

### B.4.1. Allgemeines

#### B.4.1.1. Störungsmeldestelle

Die Stadtwerke Feldkirch betreiben eine Störungsmeldestelle, die 24 h / 365 Tage im Jahr besetzt ist.

Die Störungsmeldestelle der Stadtwerke Feldkirch ist telefonisch rund um die Uhr unter Tel. +43 5522 9000 zu erreichen. Außerhalb der Betriebszeiten kann auch direkt der Bereitschaftsmanager der Stadtwerke Feldkirch unter Tel. +43 664 4520200 oder der Bereitschaftsdienst des Betriebsbereiches Telekommunikation unter Tel. +43 664 1165241 kontaktiert werden. Die Betriebszeiten der Stadtwerke Feldkirch sind unter Pkt. 11.1. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

#### B.4.1.2. Zutritt zu technischen Einrichtungen beim Kunden

Der Kunde stellt den Stadtwerken Feldkirch Räume oder Kästen zur Aufstellung der zum Betrieb der Übertragungswege benötigten technischen Einrichtungen zur Verfügung.

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

### B.4.2. Störungsmanagement

#### B.4.2.1. Störungsannahme

Die Störungsannahme erfolgt in der Störungsmeldestelle per Telefon rund um die Uhr. Jede Störung ist zusätzlich mit dem Störungsmeldeformular (laut Beilage 5) per Fax an die Fax-Nr. +43 5522 3421 2559 zu melden. Eine telefonische Störungsmeldung durch den Kunden an die Störungsmeldestelle ist jedoch in jedem Fall erforderlich.

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

- Ansprechperson
- Telefonnummer der Ansprechperson
- Leitungsnummer
- Art der Störung

#### B.4.2.2. Störungsbehebung

##### B.4.2.2.1. Durchführung der Entstörung

Die Stadtwerke Feldkirch oder von ihnen beauftragte Dritte haben nach vertragskonformer Störungsmeldung durch den Kunden (Beilage 4, Punkt B.4.2.1) mit der Behebung von Störungen ohne schuldhafte Verzögerung zu beginnen, wobei der Kunde die Stadtwerke Feldkirch bei der Lokalisierung des Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützt. Insbesondere hat der Kunde die Entstörung zu ermöglichen. Die Störungsbehebung wird von den Stadtwerken Feldkirch oder von ihnen beauftragten Dritten außer im Falle höherer Gewalt und bei sonstigen unvorhersehbaren und unverschuldeten Ereignissen ohne Unterbrechung durchgeführt und der Übertragungsweg wieder bereitgestellt.

##### B.4.2.2.2. Vom Kunden veranlasste bzw. zu vertretende/nicht erforderliche Störungsbehebungen

Werden die Stadtwerke Feldkirch zu einer Störungsbehebung gerufen und stellen sie fest, dass keine Störung des Übertragungsweges vorliegt oder die Störung vom Kunden, von ihm beauftragten Dritten, von Eigentümern oder Nutzungsberechtigten der im Besitz vom Kunden befindlichen Liegenschaften, Gebäuden und Räumen, oder seinen Kunden zu vertreten ist, so werden die den Stadtwerken Feldkirch hierdurch entstandenen Aufwendungen dem Kunden in Rechnung gestellt. Diese Aufwendungen werden zu den in Beilage 3 angeführten Preisen verrechnet.

##### B.4.2.2.3. Ungeklärte Störungen

Treten innerhalb von einer Woche auf einer Leitung mehr als drei ungeklärte Störungen auf, wird ehest möglich eine gemeinsame Fehlersuche und Behebung vorgenommen. Die dafür entstandenen Kosten trägt derjenige, in dessen Sphäre die Fehlerursache gelegen ist.



#### B.4.3. Wartungsmaßnahmen

##### B.4.3.1. Überprüfung der Übertragungsqualität

Die Stadtwerke Feldkirch werden die Übertragungsqualität auf ihrem Netz in regelmäßigen Abständen, die sich nach dem Stand und den Regeln der Technik richten, überprüfen.

##### B.4.3.2. Durchführung von Wartungsmaßnahmen

###### B.4.3.2.1. Wartungsfenster

Die Durchführung der Wartungsmaßnahmen erfolgt entsprechend eines Wartungsplanes. Wartungsmaßnahmen, die geplante Netzunterbrechungen verursachen, werden in der Regel während der definierten Wartungsfenster von 18:00 Uhr bis 6:00 Uhr durchgeführt. Der Kunde wird von Änderungen der Wartungsfenster mindestens einen Monat im Voraus informiert.

###### B.4.3.2.2. Information über Wartungsmaßnahmen

Die Stadtwerke Feldkirch werden über Wartungsmaßnahmen mit geplanten Betriebsunterbrechungen auf bereitgestellten Übertragungswegen welche

innerhalb der Wartungsfenster durchgeführt werden, mindestens 24 Stunden im Voraus informieren.

Sollten derartige Wartungsmaßnahmen

außerhalb der Wartungsfenster notwendig werden, wird der Kunde mindestens eine Woche im Voraus über Zeitpunkt und Dauer dieser Tätigkeiten informiert.

###### B.4.3.2.3. Betriebsunterbrechungen

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



## Beilage 5: Störungsmeldeformular

<b>Absender des Fehlerreports</b>	<b>Empfänger des Fehlerreports</b>
Name:	Bestätigt durch:
	Störungsnummer:
Datum/Uhrzeit:	Datum/Uhrzeit:
Unterschrift:	Unterschrift:

<b>Leistungsnummer:</b> .....	<b>Kunde:</b> .....
<b>Standort A:</b> .....	<b>Standort B:</b> .....
<b>Störungsbeginn (Datum/Zeit):</b> .....	<b>Störungsende (Datum/Zeit):</b> .....
<b>Betroffener Service:</b> <input type="radio"/> Leased Lines – SDH <input type="radio"/> Leased Lines – Ethernet	<b>Bandbreite:</b> ..... Mbit/s ..... Mbit/s

### Fehlerbeschreibung:

**Grund des Fehlers und Lösungsmaßnahmen:**

--

	<b>KUNDE</b>	<b>Stadtwerke Feldkirch</b>
<b>Geschäftsbereich:</b>		Telekommunikation
<b>Standort:</b>		Leusbündtweg 49, 6800 Feldkirch
<b>Technischer Ansprechpartner:</b>		Bereitschaftsdienst Bereich Telekommunikation
<b>Telefon:</b>		<b>+43 664 1165241</b>
<b>Fax:</b>		+43 5522 3421 2559
<b>e-Mail:</b>		telekommunikation@ stadtwerke-feldkirch.at