

Fachbereich IT

info@citynet.at

T +43 800 700 155



# Produktbestimmungen „E-Mail Cloud-Dienst“

Gültig ab: 01.10.2023

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

Preise inkl. Ust.

**HALLAG Kommunal GmbH**

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 5855, info@hall.ag, www.hall.ag  
FN 147261k LG Innsbruck, UID: ATU40979606, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



**DO 11116**

3.0

1 / 13

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG</b> .....	<b>3</b>
1.1 Beschreibung.....	3
1.2 Voraussetzungen.....	4
1.3 Leistungsumfang .....	4
1.3.1 <i>Tarifübersicht</i> .....	5
1.3.2 <i>Weitere Tarifooptionen</i> .....	5
1.3.3 <i>Beschreibung der Produktherstellung</i> .....	5
1.1 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	6
1.1.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i> .....	6
1.1.2 <i>Support- bzw. Störungshotline</i> .....	7
1.1.3 <i>Standard-Wartungsfenster</i> .....	7
1.1.4 <i>Servicetechniker Einsätze</i> .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
1.1.5 <i>Reaktionszeit</i> .....	8
1.1.6 <i>Entstörzeit</i> .....	8
1.2 Service Level Agreement.....	8
<b>2. ENTGELTBESTIMMUNGEN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Monatliche Entgelte Produkte .....	10
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen .....	10
2.3 Einmalige Entgelte Produkte .....	10
2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen .....	11
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte .....	11
2.6 Wertsicherung .....	11
2.7 Preiskalkulation .....	12
<b>3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>13</b>
<b>4. GLOSSAR</b> .....	<b>FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.</b>

## 1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

### 1.1 Beschreibung

Das Produkt „E-Mail Cloud-Dienst“ ist eine cloud-basierende E-Mail-Plattform. Basis dafür ist eine „shared E-Mail Hosting-Plattform“ welche durch die HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt) betrieben wird. Der Vertragspartner erhält ein anteiliges Nutzungsrecht des bereitgestellten E-Mail Dienstes bzw. Speicherplatzes welcher ebenfalls durch andere Vertragspartner von „Citynet“ genutzt werden.

Die angegebenen E-Mail Produkte bzw. Optionen adressieren Verbraucher (Endnutzer), Sie dienen zur ausschließlichen Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs, eine gewerbliche Nutzung ist somit nicht zulässig und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst sind folgende Elemente:

- **Bereitstellung eines Zugangs auf die E-Mail Cloud-Plattform**
- **Bereitstellung eines Webmail-Dienstes**
- **Bereitstellung von einer oder mehreren E-Mail-Postfächern**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

## 1.2 Voraussetzungen

Für den Zugriff bzw. die Nutzung des „E-Mail Cloud-Dienstes“ wird ein Zugang ins Internet benötigt.

Des Weiteren wird ein marktübliches Endgerät in Form eines Desktop PCs, Tablet, Smartphone, Laptop usw. auf Basis folgender durch den jeweiligen Hersteller unterstützter Betriebssysteme: Microsoft Windows, Redhat Linux, Apple MAC OS X, Android oder iOS, macOS sowie einem Stand der Technik entsprechenden E-Mail Programm werden vorausgesetzt. Eine Nutzung des Dienstes mit anderen Endgeräten, Betriebssysteme oder veralteten E-Mail-Programmen ist grundsätzlich möglich, allerdings können hier Anomalien oder Störungen bzw. sonstige Beeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden, es erfolgt deshalb in diesem Fall der Einsatz auf Risiko des Vertragspartners.

E-Mail-Adressen (Alias oder Hauptadressen) werden auf der shared E-Mail Plattform von „Citynet“ nach dem Prinzip: „First-Come-First-Serve“ vergeben. Sofern die gewünschte E-Mail-Adresse (Name, Kurzname, usw.) verfügbar ist, wird diese auch dem Vertragspartner für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt.

Erfüllt der Vertragspartner nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann „Citynet“, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Vertragspartner hat in diesem Fall dem „Citynet“ alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

## 1.3 Limitierungen des Dienstes

Der Versand von Massennachrichten bzw. Newsletter E-Mail Nachrichten wird nicht unterstützt.

## 1.4 Leistungsumfang

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Produkt bzw. dem Tarif abhängig sein kann, den der Vertragspartner im Zuge der Beauftragung gewählt hat:

- **Bereitstellung eines Zugangs auf die Shared E-Mail-Plattform**  
(POP3, POP3s, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS)
- **Bereitstellung eines Webmail-Dienstes**  
(HTTPS)
- **E-Mail Viren- und Spamfilter**
- **Bereitstellung von einer oder mehreren E-Mail-Postfächern sowie dazugehöriger E-Mail-Adresse**
- **Optional: Bereitstellung von einer oder mehreren E-Mail Alias Adressen**  
(Weiterleitung auf ein E-Mail-Postfach)
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

Alle E-Mail-Nachrichten die mittels POP/POPS abgerufen werden sind nicht mehr am E-Mail System und dem Webmail vorhanden.

Beim Dienst IMAP/IMAPS werden alle Ihre E-Mail Nachrichten (Posteingang, Postausgang, gesendete Objekte) zwischen dem „Citynet“ „shared E-Mail System“ und den Endgeräten des Vertragspartners synchron gehalten. Auch Änderungen z.B.: Löschung einer E-Mail Nachricht wird in Echtzeit durchgeführt. Im Gegensatz zum POP/POPS-Dienst bleiben die Nachrichten immer auf der shared E-Mail Plattform gespeichert.

Mit den Diensten SMTP/SMTPS mit Authentifizierung können durch den Vertragspartner aus jedem Internetzugangszugang weltweit, E-Mail-Nachrichten mit den vordefinierten Endungen (z.B.: „cnh.at“, ...) versendet werden.

Es wird empfohlen auf allen Geräten den gleichen Dienst (POP/POPS oder IMAP/IMAPS) zu verwenden.

Falls dem Vertragspartner kein E-Mail-Programm oder mobiles Endgerät zur Verfügung steht, kann dieser weltweit über einen beliebigen Internet-Browser einen Zugriff auf das jeweilige E-Mail-Postfach und den dortigen Nachrichten (z.B.: E-Mail-Nachrichten) über den Webmail-Dienst nutzen.

### 1.4.1 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

E-Mail Cloud-Dienstes		
Tarife* / Produktbezeichnung	SH-Mail – S	SH-Mail – Addon (**)
Anzahl Postfächer	5	5
Anzahl Alias Adressen	5	5
Speicherplatz je Postfach	1 GB	1 GB
POP/IMAP/SMTP	Ja	Ja
Viren- und Spamfilter	Ja	Ja
Webmail	Ja	Ja
Datensicherung (***)	Nein	Nein

Tabelle 1 - Übersichtstabelle „E-Mail Cloud-Dienst“ Produkte und Optionen

(\*) Die obigen Produkte sind mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verfügbar.

(\*\*) Dieses Produkt ist ein Addon-Produkt und wird bei Kombinationsangeboten bzw. Telekommunikationsverträgen angewendet.

(\*\*\*) Der Vertragspartner ist verantwortlich für die Datensicherung des jeweiligen Postfaches inkl. den dortigen gespeicherten Inhalten bzw. Nachrichten.

Die oben angeführten Leistungen werden unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

### 1.4.2 Weitere Tarifoptionen

Hier werden spezifische Tarifoptionen beschrieben. Diese können kostenpflichtig erworben werden.

#### Erweiterung E-Mail Postfachspeicher (je 1 GB)

Es kann nachträglich jederzeit die Postfachgröße eines bestehenden E-Mail-Postfaches erweitert werden.

### 1.4.3 Beschreibung der Produktherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Anfrage des Vertragspartners eine verbindliche Angebotslegung.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ diese und beginnt die für die Produktherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Serverkonfiguration, Erstellung Zugangsdaten, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, werden notwendigen Zugangsdaten dem Vertragspartner elektronisch zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten).

**Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

**Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des E-Mail Accounts sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Konfigurationen.

**Zugangsdaten**

Die Zugangsdaten werden dem Vertragspartner auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Vertragspartner die Zugangsdaten erneut, können diese dem Vertragspartner in den Geschäftsräumlichkeiten von „Citynet“ ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden. Der Vertragspartner verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Vertragspartner vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben. „Citynet“ haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Vertragspartner sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Vertragspartner oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

## **1.1 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement**

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei insbesondere nachfolgende Leistungen.

### **1.1.1 Kunden- bzw. Servicecenter**

Dem Vertragspartner steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über die nachfolgenden Kontaktdaten abzufragen<sup>1</sup>.

<b>Kunden- bzw. Servicecenter</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:info@citynet.at">info@citynet.at</a>
Kundenportal (Optional)	Adresse: <a href="https://portal.citynet">https://portal.citynet</a> Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.

**Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter**

### 1.1.2 Support- bzw. Störungshotline

„Citynet“ beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dafür wird eine Support- bzw. Störungshotline betrieben. Voraussetzung für die Entstörung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Vertragspartners. Diese Kontaktstelle ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang der Supportleistungen ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Für Endgeräte oder Software des Vertragspartners übernimmt „Citynet“ keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.).

<b>Support- bzw. Störungshotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:support@citynet.at">support@citynet.at</a>
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline**

Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann „Citynet“ entstandene Aufwände dem Vertragspartner in Rechnung stellen.

### 1.1.3 Standard-Wartungsfenster

Folgende Standard-Wartungsfenster ist definiert: wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt, ausgenommen davon sind nicht aufschiebbare Arbeiten aufgrund von Gefahr in Verzug.

<b>Wartungsinformationsseite</b>	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

<sup>1</sup> Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

**Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite**

Alle Angaben der Informationsseiten sind ohne Gewähr. Die Störungsannahme bzw. Bestätigung erfolgt ausschließlich telefonisch über unsere Supphothline und unter des vereinbarten SLAs.

### **1.1.4 Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team von „Citynet“. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungs-übernahme aus Gründen, die nicht von „Citynet“ zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremd-verzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

### **1.1.5 Entstörzeit**

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Vertragspartner bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungs-zeiten bei der Entstörung, die nicht durch „Citynet“ verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung. Die Ermittlung der Entstörzeiten wird dem Punkt 1.2 erläutert.

## **1.2 Service Level Agreement**

Nachfolgend wird der SLA inkl. wesentlicher Parameter im Detail beschrieben.

<b>SLA: „Standard-SLA“</b>	
Garantierte Verfügbarkeit	99,00%
Max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h / Jahr
Dienstverfügbarkeit	24x365
Überwachungszeitraum „Citynet“ Backbone Infrastruktur	24x365

**Tabelle 5 – Übersicht Service Level Agreement**

### **Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:**

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- **Vom Vertragspartner zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen**
- **Höhere Gewalt**
- **Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.**
- **Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Vertragspartner bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.**
- **Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.**
- **Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.**
- **Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch**
- **Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes**



Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

### **Garantierte Verfügbarkeit**

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

### **Überwachung der „Citynet“ Backbone- und Cloud-Infrastruktur**

„Citynet“ überwacht sein E-Mail System inkl. Subsystemen 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn die Authentifizierung, der E-Mail Empfang bzw. das Versenden möglich ist.

## 2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

**Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.  
Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.  
Alle angegebenen Preise verstehen sich inkl. USt**

### 2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Produkte</b>		
SH-Mail S – Addon	€/Mon.	0,00
SH-Mail S	€/Mon.	1,50

Tabelle 6 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

### 2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen</b>		
Erweiterung E-Mail Postfachspeicher je 1 GB (max. 4 / Postfach)	€/Mon.	2,00
Erweiterung E-Mail Paket um je ein Postfach inkl. einer Alias Adresse	€/Mon.	1,00
Erweiterung E-Mail Paket um je eine Alias Adresse	€/Mon.	0,50

Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

### 2.3 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Produkte</b>		
Produktaktivierung	€/Akt.	0,00

Tabelle 8 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

## 2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Zusatzoptionen</b>		
Nachträgliche Konfigurationsanpassung E-Mail Paket auf Kundenwunsch (*)	€/Fall	5,00

Tabelle 9 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen

(\*) Zum Beispiel: Einrichtung einer E-Mail Weiterleitung. Im Regelfall können durch den Vertragspartner selbstständig mittels standardisierten Benutzer Änderungen der Konfiguration via Web-Oberfläche jederzeit unabhängig von „Citynet“ abgeändert werden.

## 2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Sonstige einmaligen Entgelte</b>		
Stundensatz Techniker	€/Std	96,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	49,00
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (*)	€/Fall	20,00
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	20,00
Internet Service Pauschale	€/Fall	0,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 10 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(\*) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartners erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartners erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

## 2.6 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, usw.), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für „Citynet“ zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betraglichen Ausmaß, in der „Citynet“ zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Vertragspartner samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

## **2.7 Preiskalkulation**

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell angefragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

### 3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle „E-Mail Cloud-Dienst“ Produkte und Optionen .....	5
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter .....	7
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline .....	7
Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite .....	8
Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement .....	8
Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte .....	10
Tabelle 8 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen.....	10
Tabelle 9 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte .....	10
Tabelle 10 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen .....	11
Tabelle 11 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte .....	11