

Fachbereich IT

info@citynet.at

T +43 800 700 155



Produktbestimmungen „Glasfaser-Hausanschluss“

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 11117

3.0
1 / 20

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	4
1.1 Beschreibung.....	4
1.2 Voraussetzungen.....	5
1.3 Leistungsumfang	5
1.3.1 <i>Beschreibung der Anschlussherstellung</i>	7
1.3.2 <i>Eigentumsverhältnisse</i>	7
1.3.3 <i>Pflichten des Eigentümers</i>	7
1.3.4 <i>Pflichten von „Citynet“</i>	7
1.3.5 <i>Verhältnis zwischen dem Auftrag einer Glasfaser Hausanschlussleitung und den Bezug von Internet-, Festnetz- bzw. anderen -Produkten</i>	8
1.3.6 <i>Abschlussvorbehalt</i>	8
1.4 Technische Beschreibung	9
1.4.1 <i>Netzabschlusspunkt</i>	9
1.4.2 <i>Einfamilienhaus (EFH)</i>	9
1.4.2.1 (1) Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (Verantwortungsbereich: „Citynet“)	10
1.4.2.2 (2) Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner).....	10
1.4.2.3 (3) Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung im Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner).....	10
1.4.2.4 (4) Einblasen der Glasfaser und Montage der Hausanschlussbox (Verantwortungsbereich: „Citynet“).....	11
1.4.2.5 (5) Inbetriebnahme der Glasfaseranbindung (Verantwortungsbereich: „Citynet“).....	11
1.4.3 <i>Mehrparteienhaus / Mehrfamilienhaus (EFH)</i>	12
1.4.3.1 (1) Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (Verantwortungsbereich: „Citynet“)	12
1.4.3.2 (2) Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner).....	13
1.4.3.3 (3) Herstellung der Inhaus-Verkabelung innerhalb des Gebäudes (Verantwortungsbereich: Vertragspartner).....	13
1.4.3.4 (4) Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung innerhalb der Wohneinheiten (Verantwortungsbereich: Kunde)	13
1.4.3.5 (5) Einblasen der Glasfaser und Montage des 19“ Schrank inkl. Verteiler (Verantwortungsbereich: „Citynet“)	13
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	14
1.5.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i>	14
1.5.2 <i>Support- bzw. Störungshotline</i>	14
1.5.3 <i>Standard-Wartungsfenster</i>	15
1.5.4 <i>Servicetechniker Einsätze</i>	15
1.5.5 <i>Reaktionszeit</i>	15
1.5.6 <i>Entstörzeit</i>	15
1.6 Service Level Agreement.....	16
2. ENTGELTBESTIMMUNGEN	17

2.1	Einmalige Entgelte Produkte	17
2.2	Sonstige einmaligen Entgelte	18
2.3	Laufzeit	18
2.4	Rücktritt vom Vertrag	18
2.1	Wertsicherung	19
2.2	Preiskalkulation	19
3.	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	20

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: Glasfaser Hausanschluss ist die Voraussetzung für die Nutzung der unabhängigen kabelgebundenen Internet-, Festnetz- oder TV-Produkte, welche über unterschiedliche Glasfaser-Technologien wie z.B.: XGS-PON; GPON; P2P auf Basis FTTB („Fibre to the building“) bzw. FTTH („Fibre tot he home“) realisiert werden.

Die jeweilige Hausanschlussleitung (Glasfaser) wird dabei mit dem regionalen Glasfasernetz (Stammnetz)=Regelfall der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt) sowie allenfalls notwendigen Drittbetreibern (Partnernetze – EVUs, Gemeinden, usw.) angebunden.

Das angegebene Produkt: „Glasfaser Hausanschluss“ adressiert Verbraucher (Nutzer, nachfolgend „Vertragspartner“ genannt), das Produkt dient zur ausschließlichen Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs, eine gewerbliche Nutzung ist somit nicht zulässig und eine Anschlussleitung ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung, ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das Produkt: folgende Elemente:

- **Herstellung eines Netzanschlusses auf das im Auftragsformular genannte Anschlussobjekt**
- **Anbindung an das regionale Glasfasernetz von „Citynet“**
- **Bereitstellung des notwendigen Materials (Mikroröhrchen usw.)**
- **Bereitstellung eines passiven Netzabschlusspunktes (Hausanschlussbox, usw.)**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

1.2 Voraussetzungen

Es wird eine bestehende Glasfaserinfrastruktur bzw. Leerverrohrung von „Citynet“ in unmittelbarer Nähe des gewünschten Anschlussobjektes vorausgesetzt (Anschlussstelle Glasfasernetz). Sollte eine bestehende Infrastruktur vorhanden sein, kann im Zuge von anderen Tiefbauprojekten durch interne Sparten der HALLAG Kommunal GmbH (Strom, Wasser, Abwasser, Wärme, usw.), Drittunternehmen (z.B.: A1 Telekom Austria AG, TIGAS-Erdgas Tirol GmbH, usw.), öffentlicher Auftraggeber (z.B.: Gemeinden, usw.) oder privaten Auftraggebern eine Mitverlegung der Glasfaseranschlussleitung technisch realisiert werden. Alternativ erfolgt eine Interessentenerhebung bzw. Vorvermarktungsinitiative durch „Citynet“, in diesem Fall, wird die Glasfaserinfrastruktur netzseitig entsprechend ausgebaut (Anschlussstelle Glasfasernetz) und durch Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote die eigentliche Hausanschlussleitung an das regionale Glasfasernetz von „Citynet“ hergestellt.

Unabhängig davon, sind folgende Produktvoraussetzungen zu berücksichtigen:

- **Die Planung des Netzanschlusses im Rahmen der Ausbaumaßnahmen durch „Citynet“.**
- **Intakte Leerrohrverbindung inkl. dem Gebäudeeintrittspunkt auf dem privaten Grundstück vom vorgegebenen Anschlusspunkt (Straße, KVZ, ...) sowie eine bestehende Inhaus-Netzwerkverkabelung innerhalb des Gebäudes zum gewünschten Standort/Übergabepunkt des Vertragspartners (mind. Cat5a bzw. Glasfaser (SM)).**
- **Eine fachgerechte Abdichtung ist ebenfalls durch den Vertragspartner sicherzustellen (Gebäudeeintrittspunkt).**
- **230V AC Stromanschluss (Absicherung mittels LSFI) für die allenfalls notwendige Stromversorgung von aktivem Equipment.**
- **Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungs-ort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. Des Weiteren ist auf eine ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.**
- **Der Vertragspartner hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung der Glasfaseranbindung in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.**
- **Eine erfolgreiche Zustimmungserklärung für „Citynet“ bei nötigenfalls Nutzung von Liegenschaften oder Gebäuden Dritter.**
- **Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Vertragspartner zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.**
- **Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der Vertragspartner zu tragen.**
- **Ein Zutritt für Citynet bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.**

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 Leistungsumfang

Das Produkt umfasst die Herstellung einer Anschlussleitung, die von der Übergabestelle des Glasfasernetzes von „Citynet“ bis zur Grundstücksgrenze des eigentlichen Anschlussobjektes führt. Die Bau- und

Installationsmaßnahmen werden nach dem jeweils zum Zeitpunkt der Bauausführung geltenden Stand der Technik und den technischen Vorgaben von „Citynet“ ausgeführt. Vor Baubeginn, wird im Zuge eines vor Ort Besichtigungstermins der erforderlichen Bau- und Installationsaufwand mit dem Vertragspartner und ggf. falls erforderlich dem Grundstückseigentümer erhoben.

Die Grabungs- und Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude sowie die dazugehörige Herstellung der Hauseinführung liegen ausschließlich im Verantwortungsbereiches des Vertragspartners. Das notwendige Material (Mikroröhrchen, Glasfaser, Glasfaserkabel, usw.) vom zuvor vereinbarten Übergabestandort bis zum Anschlussobjekt werden durch „Citynet“ bereitgestellt. Innerhalb des Gebäudes wird im Radius von ca. 2-10 Metern ab dem Gebäudeeintrittspunkts eine Hausanschlussbox montiert und die dazugehörige Glasfaser eingeblasen.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- **Herstellung einer Anschlussleitung**
- **Bereitstellung des erforderlichen Materials für die Herstellung der Anbindung, insbesondere der Abschlussbox**

1.3.1 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Anfrage eine verbindliche Angebotslegung. Optional kann eine Vor-Ort-Besichtigung inklusive technischer Prüfung nach terminlicher Vereinbarung beauftragt werden. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner an Ort und Stelle bzw. elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Bau- und Installationsarbeiten sowie sämtliche kundenseitigen Arbeiten (zum Beispiel: Grabungs-, Verlege- und Installationsarbeiten am privaten Grundstück, usw.) abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Endmontage vereinbart, damit der künftige Netzabschlusspunkt in Form einer Anschlussbox inklusive Kleinmaterial erfolgen bzw. geliefert werden kann.¹ Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von „Citynet“ zu verlegen bzw. abzuändern.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

1.3.2 Eigentumsverhältnisse

Die von „Citynet“ nach diesem Vertrag errichteten Anlagen, insbesondere die Anschlussleitung, die Hauseinführung und das optische Netzabschlussgerät, stehen im Eigentum von „Citynet“ und sind lediglich zu einem vorübergehenden Zweck am Grund und Boden des Grundstücks bzw. dem Gebäude installiert.

1.3.3 Pflichten des Eigentümers

Der Eigentümer ist verpflichtet sicherzustellen, dass das auf dem Grundstück errichtete Telekommunikationsnetz jederzeit zugänglich und vor Beschädigungen geschützt ist. Im Falle einer Beschädigung verpflichtet sich der Eigentümer, „Citynet“ unverzüglich zu benachrichtigen. Eingriffe in das Telekommunikationsnetz dürfen nur durch „Citynet“ oder seine Beauftragten erfolgen.

Der Eigentümer verpflichtet sich „Citynet“ einen Wechsel in den Eigentumsverhältnissen unverzüglich anzuzeigen.

1.3.4 Pflichten von „Citynet“

„Citynet“ verpflichtet sich, unbeschadet bestehender gesetzlicher oder vertraglicher Ansprüche, das Grundstück des Eigentümers bzw. Vertragspartners und die darauf befindlichen Gebäude wieder ordnungsgemäß instand zu setzen, soweit das Grundstück und/oder die Gebäude durch die Vorrichtungen zur Einrichtung, Instandhaltung oder Erweiterung von Zugängen zum öffentlichen Telekommunikationsnetz auf

¹ Sollte ein Termin aufgrund eines Kunden Versäumnisses (kein Zutritt, keine Anwesenheit, ...) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und oder in den darauf befindlichen Gebäuden infolge der Inanspruchnahme durch „Citynet“ beschädigt worden sind.

Im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten und der bestehenden Sicherheitsanforderungen wird „Citynet“ vorinstallierte Gebäude Verkabelungen nutzen.

„Citynet“ wird die von ihm errichteten Vorrichtungen verlegen oder – soweit sie nicht das Grundstück versorgen und eine Verlegung nicht ausreicht – entfernen, wenn sie einer veränderten Nutzung des Grundstücks entgegenstehen und ihr Verbleib an der bisherigen Stelle nicht mehr zumutbar ist. Die Kosten für die Entfernung oder Verlegung trägt „Citynet“. Dies gilt nicht für Vorrichtungen, die ausschließlich das Grundstück versorgen, wenn nicht gleichzeitig Änderungen am öffentlichen Telekommunikationsnetz erforderlich sind. Sollte die Verlegung der Vorrichtungen aus vom Eigentümer veranlassten Gründen erforderlich sein, hat dieser die Kosten der Verlegung zu tragen.

Unberührt von gesetzlichen und behördlichen Verpflichtungen von „Citynet“ ist allein „Citynet“ zum Betrieb und der Nutzung der von ihm errichteten Vorrichtungen und zur, auch entgeltlichen, Überlassung an Dritte berechtigt.

1.3.5 Verhältnis zwischen dem Auftrag einer Glasfaser Hausanschlussleitung und den Bezug von Internet-, Festnetz- bzw. anderen -Produkten

Eine Verpflichtung zum Bezug von Internet- und/oder Telekommunikationsdiensten wird durch den vorliegenden Hausanschlussauftrag nicht begründet.

Soweit nachfolgend der Baukostenzuschuss jedoch aufgrund des Bezuges eines Telefonie- und Internetbezugsvertrages reduziert bzw. erlassen wird, besteht eine unmittelbare Wechselwirkung d.h. wird der Vertrag über das Telefonie- und Internetprodukt (z.B. innerhalb der Widerrufsfrist) vorzeitig gekündigt, entfällt auch der Erlass für den Baukostenzuschuss.

Aus der Konstellation, dass seitens Citynet eine Infrastrukturerrichtung und eine Anbindung an ein Netz mit sehr hoher Kapazität auf dem Grundstück ohne Verrechnung eines Entgeltes erfolgt wird kein Anspruch des Eigentümers begründet, dass bei einem späteren Telefonie- und Internetbezugsvertrag der Anschluss entgeltfrei zur Verfügung gestellt wird.

1.3.6 Abschlussvorbehalt

Sofern und soweit der vorliegende Hausanschlussauftrag sowie der Grundstücksnutzungsvertrag unter Vorbehalt geschlossen wird (insbesondere von der Erreichung einer Erschließungsquote bis zu einem bestimmten Zeitpunkt abhängig ist) stehen diese unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote bis zum aufgeführten Vorvermarktungszeitpunkt erreicht ist und „Citynet“ dem Eigentümer die Erreichung der Quote bzw. den Wegfall des sonstigen Vorbehaltes bestätigt hat. Erst mit Zugang dieser Bestätigung durch „Citynet“ ist der vorliegende Hausanschlussauftrag sowie der Grundstücksnutzungsvertrag unwiderruflich geschlossen. Ansonsten gelten diese als nicht abgeschlossen.

1.4 Technische Beschreibung

Nachfolgend werden die beiden Glasfaser Hausanschlussvarianten in Form des Einfamilienhauses (kurz EFH) sowie des Mehrfamilienhauses (kurz MFH) erläutert.

1.4.1 Netzabschlusspunkt

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen und Anlagen von „Citynet“ beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners. Als Übergabepunkt der Hausanschlussleitung wird die Grundstücksgrenze vereinbart – sämtliche Grabungs-, Verlege- und sonstige Arbeiten müssen durch den Vertragspartner eigenverantwortlich durchgeführt werden. Das notwendige Material wird dem Vertragspartner durch „Citynet“ bereitgestellt. Nachdem die Glasfaseranschlussleitung in Gebäude bis zum gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners hergestellt ist, wird als Netzabschlusspunkt die Hausanschlussbox mit den dazugehörigen Steckanschlüssen vereinbart (passiver Netzabschluss).

1.4.2 Einfamilienhaus (EFH)

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Schritte für die Herstellung der Glasfaseranschlussleitung beschrieben:

- **Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (1)**
- **Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (2)**
- **Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung (3)**
- **Einblasen der Glasfaser und Montage der Hausanschlussbox (4)**
- **Inbetriebnahme der Glasfaseranbindung (5)**

Einfamilienhaus

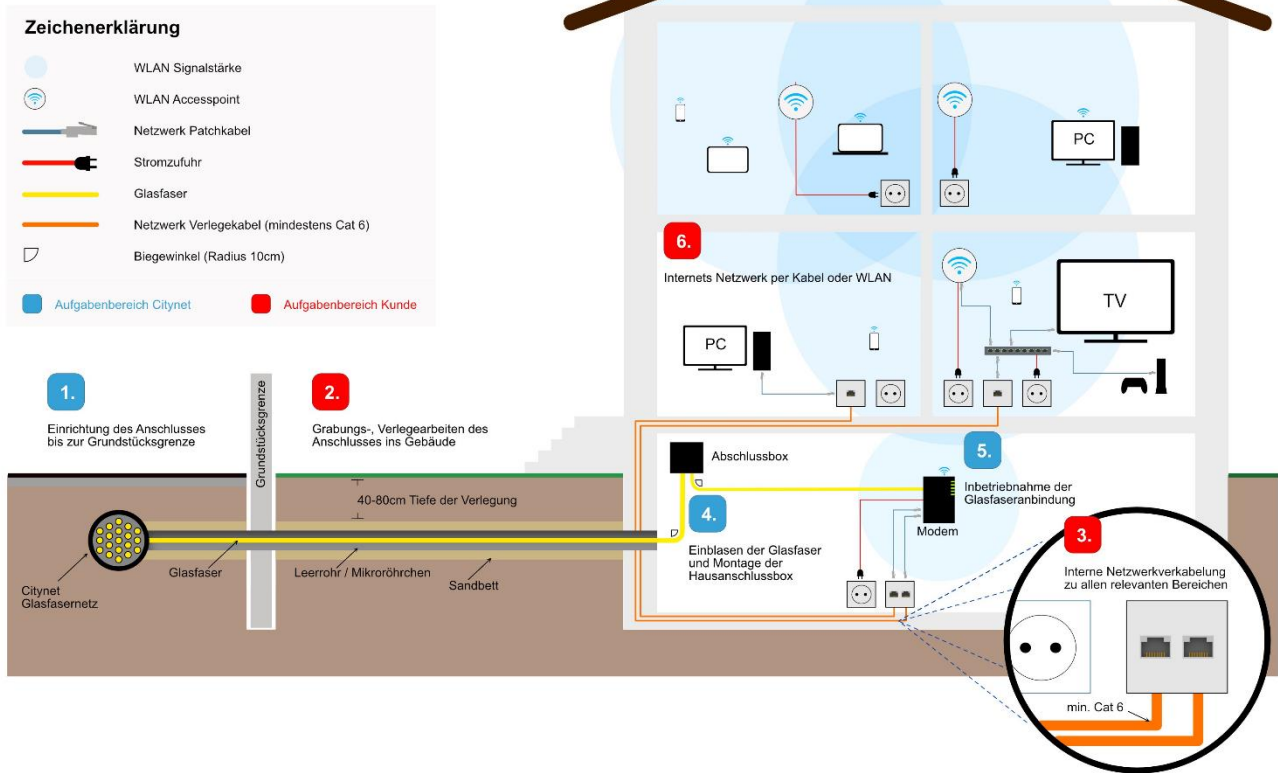


Abbildung 1 - Schema Einfamilienhaus (EFH)

1.4.2.1 (1) Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (Verantwortungsbereich: „Citynet“)

Im Zuge des Glasfaser Netzausbaus wird bis zur Grundstücksgrenze eine Grabung am öffentlichen Gut an die zuvor vereinbarte Übergabestelle durchgeführt. Hierbei werden ein Leerrohr bzw. Mikroröhrchen eingelegt und vorbereitet.

Je nach Situation vor Ort wird dieses Leerrohr/Mikroröhrchen bereits mit einer Überlänge für die anschließende Verlegung bis ins Gebäude ab gelangt. Optional kann später mittels Steckmuffe (Röhrchenmuffe) eine Verlängerung angebracht werden. Das Leerrohr bzw. Mikroröhrchen wird mit einer Endkappe abgedichtet.

1.4.2.2 (2) Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner)

Nachdem die Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze an den zuvor festgelegten Übergabepunkt erfolgt ist, liegt es nun im Verantwortungsbereich des Vertragspartners, das Hausanschluss-Leerrohr/Mikroröhrchen auf dem privaten Grundstück bis in das Gebäude zu verlegen.

1.4.2.3 (3) Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung im Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner)

Die Glasfaser-Anbindung endet später am Breitbandmodem, welches das optische Signal auf einen herkömmlichen Netzwerkanschluss (RJ45) übersetzt. Auf Anfrage aktiviert das Supportteam die einfache WLAN Funktion des Modems. Rein physikalisch ist ein solches Funknetz jedoch immer mit

Geschwindigkeitsverlusten verbunden. Um die volle Glasfaser-Geschwindigkeit auch im ganzen Haus optimal nutzen zu können, empfehlen wir dem Vertragspartner auf jeden Fall ein kabelgebundenes Netzwerk, am besten nach CAT 7 -Standard (mind. Cat 6). Mit einer solchen strukturierten Verkabelung (zumindest Leerverrohrung) in alle relevanten Bereiche des Hauses ist man für die Zukunft gewappnet. Optional kann auch eine Inhausglasfaser inkl. Dose zu den gewünschten Übergabepunkten innerhalb der einzelnen Räumlichkeiten installiert werden. Dieses Material wird dem Vertragspartner in der Regel vom Elektriker kostenpflichtig zur Verfügung gestellt. Die Glasfaser sollte als Single-Mode Faser ausgeführt werden, damit kein Medienbruch entsteht.

1.4.2.4 (4) Einblasen der Glasfaser und Montage der Hausanschlussbox (Verantwortungsbereich: „Citynet“)

Wenn die vorhergehenden Schritte vom Vertragspartner erfolgreich durchgeführt wurden, kontaktiert dieser „Citynet“, um einen Vor-Ort Termin für die Endmontage zu erhalten. Bei diesem Termin leiten Mitarbeiter von „Citynet“ oder Beauftragten Subunternehmen nun die eigentliche Glasfaser durch das Mikroröhrchen in das Gebäude ein, das so genannte „Einblasen“ oder „Einjetten“. An der Übergabestelle (üblicherweise im Keller oder Technikraum) werden nun die Glasfasern miteinander verbunden, das so genannte „Spleißen“, und die Hausübergabebox montiert.

1.4.2.5 (5) Inbetriebnahme der Glasfaseranbindung (Verantwortungsbereich: „Citynet“)

Wenn die Endmontage abgeschlossen ist, kann die eigentliche Inbetriebnahme erfolgen. Dabei werden die Aktivkomponenten (Breitbandmodem) installiert und die Verbindung getestet. Üblicherweise findet die Inbetriebnahme gemeinsam mit dem Montagetermin statt, je nach Situation vor Ort kann aber auch ein separater Termin notwendig sein.

Mit diesem Schritt ist der beauftragte Glasfaseranschluss durch „Citynet“ hergestellt und der Vertragspartner kann ab diesem Zeitpunkt die Telekommunikationsprodukte wie z.B.: Internet, Telefonie usw. beziehen.

Es können einzelne Leistungen bzw. Einrichtungen abweichen, im Zuge der Vertragserrichtung bzw. eines vor Ort Besichtigungstermins werden verbindliche Details für die Anschlussherstellung zwischen dem Vertragspartner und „Citynet“ vereinbart.

1.4.3 Mehrparteienhaus / Mehrfamilienhaus (EFH)

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Schritte für die Herstellung der Glasfaseranschlussleitung beschrieben:

- Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (1)
- Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (2)
- Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung innerhalb des Gebäudes (3)
- Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung innerhalb der Wohneinheiten (4)
- Einblasen der Glasfaser und Montage der Hausanschlussbox bzw. eines 19“ Netzwerkracks (5)
- Inbetriebnahme der Glasfaseranbindung (6)

Mehrfamilienhaus

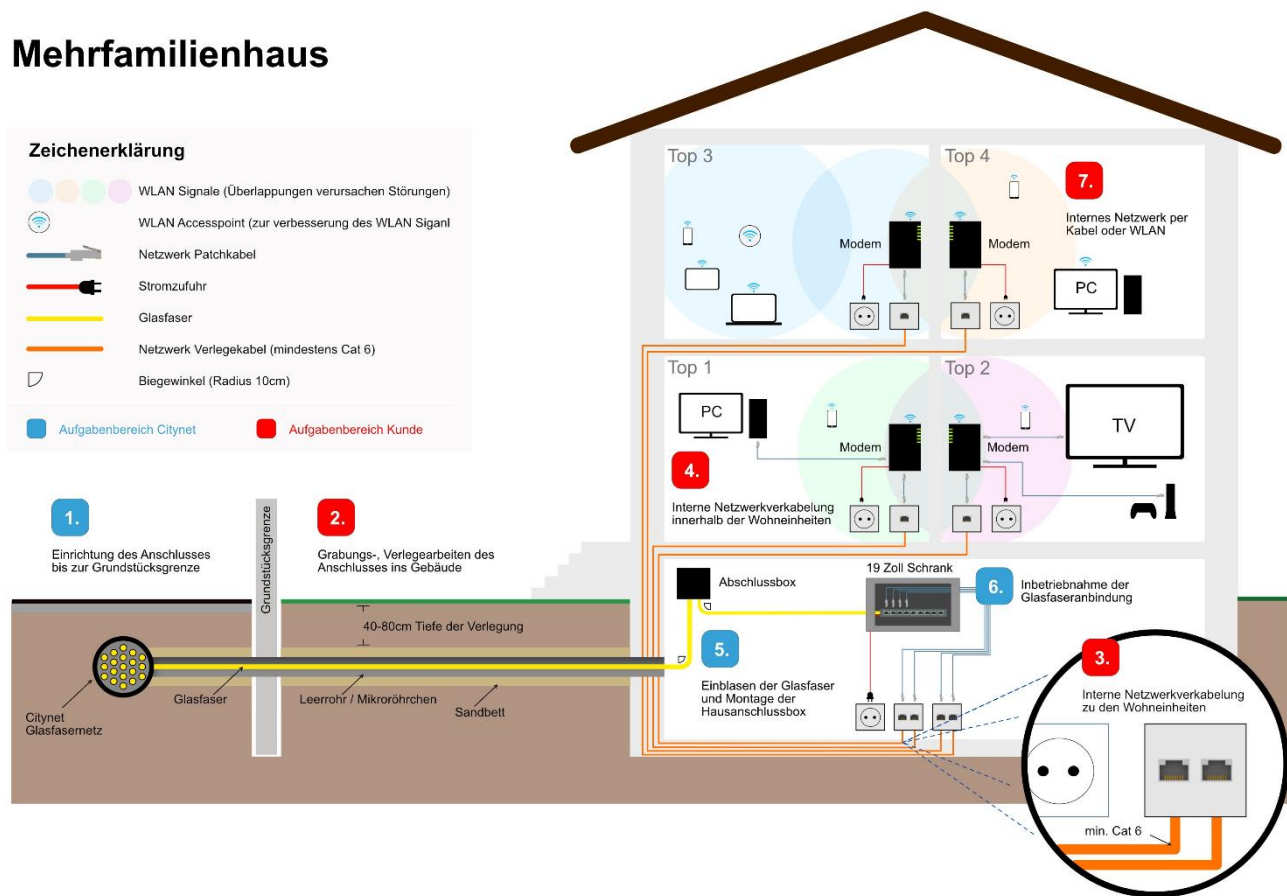


Abbildung 2 - Mehrparteienhaus (MFH)

1.4.3.1 (1) Durchführung des Netzausbaus bzw. Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze (Verantwortungsbereich: „Citynet“)

Im Zuge des Glasfaser Netzausbaus wird in Abstimmung mit dem Bauträger oder der Hausverwaltung (=Vertragspartner) bis zur Grundstücksgrenze eine Grabung am öffentlichen Gut an die zuvor vereinbarte Übergabestelle durchgeführt. Hierbei werden ein Leerrohr bzw. Mikroröhrchen eingelegt und vorbereitet. Bei einem Neubau wird die Leerverrohrung üblicherweise gemeinsam mit den Sparten: Strom-, Wasser- oder Fernwärme verlegt.

1.4.3.2 (2) Grabungs-, Verlegearbeiten des Anschlusses ins Gebäude (Verantwortungsbereich: Vertragspartner)

Nachdem die Errichtung des Anschlusses bis zur Grundstücksgrenze an den zuvor festgelegten Übergabepunkt erfolgt ist, liegt es nun im Verantwortungsbereich des Vertragspartners, das Hausanschluss-Leerrohr/Mikroröhrchen auf dem privaten Grundstück bis in das Gebäude zu verlegen.

1.4.3.3 (3) Herstellung der Inhaus-Verkabelung innerhalb des Gebäudes (Verantwortungsbereich: Vertragspartner)

Von der zuvor definierten Übergabestelle (z.B.: Keller oder Technikraum) ist eine multimediafähige Inhausverkabelung gemäß den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben und Normen je Wohneinheit bereitzustellen. Je nach Situation, erfolgt die interne Verteilung über eine Glasfaserverkabelung (Single-Mode, mind. 2x Fasern) oder alternativ mittels CAT7 Netzwerkverkabelung. Je nach gewünschtem Standort des Breitbandmodems endet diese Verkabelung direkt z.B.: im Wohnzimmer oder Vorzimmer bzw. in einem Multimedia Unterverteiler der Wohneinheit. Bei der Wahl des Montageorts ist darauf zu achten, dass eine 230V Stromversorgung sowie ein entsprechender Platz für das spätere aktive Geräte (Breitbandmodem / Router) zur Verfügung steht. Für die Verlege- und Installationsarbeiten wird die Einholung einer Genehmigung der Hausverwaltung empfohlen. Insbesondere die gesetzlichen Vorgaben im Bereich des Brandschutzes und anderen Bestimmungen sind tunlichst einzuhalten. Die Arbeiten sollten durch ein Fachpersonal bzw. Unternehmen ausgeführt werden. Die Kabel sind empfindlich (insbesondere Glasfaserkabel), es sollte deshalb das Material vorsichtig behandelt werden und zum Schutz eine bestehende Leerverrohrung innerhalb des Gebäudes verwendet werden. Die Verlegung direkt neben bestehender Stromleitung ist ohne Probleme möglich und hat keine Auswirkungen auf das optische Signal. Im Falle einer Verlegung von CAT7 Netzkabeln ist ein entsprechender Abstand sicherzustellen damit eine Überspannung oder sonstige Störungen vermieden werden.

1.4.3.4 (4) Herstellung einer internen Netzwerkverkabelung innerhalb der Wohneinheiten (Verantwortungsbereich: Kunde)

Idealerweise wurde wie bereits zuvor beschrieben, je Wohnung eine Leerverrohrung bzw. Netzwerkverkabelung geplant oder bereits umgesetzt. Um die volle Glasfaser-Geschwindigkeit optimal nutzen zu können, empfiehlt „Citynet“ auf jeden Fall ein kabelgebundenes Netzwerk (LAN) für die Versorgung der jeweiligen Geräte (z. B.: TV, PC, Xbox, Playstation, Smart Home, ...) zu verwenden. Selbstverständlich können die Geräte innerhalb einer Wohneinheit über WLAN mit dem Breitbandmodem eine Verbindung verbinden und kabellos surfen. Rein physikalisch ist ein solches Funknetz jedoch immer mit Geschwindigkeitsverlusten verbunden.

1.4.3.5 (5) Einblasen der Glasfaser und Montage des 19“ Schrank inkl. Verteiler (Verantwortungsbereich: „Citynet“)

Wenn die vorhergehenden Schritte durch den Vertragspartner erfolgreich durchgeführt wurden, kontaktiert dieser „Citynet“ um einen Vor-Ort Termin für die Endmontage zu erhalten. Bei diesem Termin leiten die Mitarbeiter von „Citynet“ nun die eigentliche Glasfaser durch das Mikroröhrchen in das Gebäude ein, das so genannte „Einblasen“ oder „Einjetten“. An der Übergabestelle (üblicherweise im Keller oder Technikraum) werden nun die Glasfasern miteinander verbunden, das so genannte „Spleißen“, und die Hausübergabebox (19“ Verteilerkasten) montiert.

Es können einzelne Leistungen bzw. Einrichtungen abweichen, im Zuge der Vertragserrichtung bzw. eines vor Ort Besichtigungstermins werden verbindliche Details für die Anschlussherstellung zwischen dem Vertragspartner und „Citynet“ vereinbart.

1.5 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.

1.5.1 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 abzufragen².

Kunden- bzw. Servicecenter	
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: info@citynet.at
Kundenportal (Optional)	Adresse: https://portal.citynet.at Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.

Tabelle 1 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter

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

Support- bzw. Störungshotline	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: support@citynet.at
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: https://status-citynet.at

Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline

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

² Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

1.5.3 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.

Wartungsinformationsseite	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: https://status-citynet.at

Tabelle 3 – Übersicht Wartungsinformationsseite

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

1.5.4 Servicetechniker Einsätze

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Vertragspartner notwendig, vereinbart die „Citynet“ einen zu den unteren angeführten verfügbaren Zeiten. Die Entstörungsfrist verlängert sich um die Zeit bis zum Stattfinden des Termins. Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Vertragspartner zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Vertragspartners angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In Abstimmung mit dem Vertragspartner kann ein Systemspezialist zur Entstörung hinzugezogen werden; diese Arbeitszeit wird gesondert nach aktueller Preisliste berechnet. Arbeiten an der Citynet Infrastruktur erfolgen für den Vertragspartner kostenfrei; Arbeiten an Infrastruktur des Vertragspartners (z.B.: hausinterne Verkabelung, TDO, ...) oder an zugehörigen Geräteeinstellungen werden entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet.

Servicetechniker Einsätze	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: support@citynet.at
Verfügbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-15:00 Uhr Fr.: 07:30-11:30 Uhr

Tabelle 4 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker

1.5.5 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.

1.5.6 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 1.6 erläutert.

1.6 Service Level Agreement

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

SLA: „Standard-SLA“	
Garantierte Verfügbarkeit	99,00%
Max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h / Jahr
Dienstverfügbarkeit	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 Kunden 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:

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

2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- **Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.**
- **Alle angegebenen Preise verstehen sich inkl. USt**

2.1 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Einmalige Entgelte Produkte		
Einmaliges Herstellungsentgelt Glasfaseranbindung („Citynet“ oder „Partnerunternehmen“)	€/Herst.	Wird individuell mit dem Kunden vereinbart
Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Wird individuell mit dem Kunden vereinbart

Tabelle 6 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

2.2 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Sonstige einmaligen Entgelte		
Stundensatz Techniker	€/Std	96,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (**)	€/Fall	20,00
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	20,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 7 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(*) Sollte der Vertragspartner am vereinbarten Zeitpunkt bzw. Ort nicht anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

(**) 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 Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner 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 der Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

2.3 Laufzeit

Der vorliegende Netzanschlussvertrag gilt auf unbestimmte Zeit; er kann erstmals 10 Jahre nach unwiderruflichem Abschluss mit einer Frist von sechs Wochen zum Jahresende von jeder Vertragspartei gekündigt werden. Sollte eine fristgerechte Kündigung nicht erfolgt sein, verlängert sich der Nutzungsvertrag jeweils um ein Jahr.

Gesetzliche Nutzungs- und Duldungsansprüche im Zusammenhang mit der erfolgten Verlegung bleiben von der Kündigung unberührt.

2.4 Rücktritt vom Vertrag

„Citynet“ ist berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten, wenn die unter Punkt 1.2 genannten Voraussetzungen für die Herstellung des Netzanschlusses für Glasfaseranschlüsse nicht oder nicht mehr gegeben sind.

Im Falle des Rücktritts des Vertrages von „Citynet“ nach Beginn der Baumaßnahmen an der Anschlussstelle ist der Vertragspartner auf Verlangen von „Citynet“ verpflichtet, bereits erbrachte Leistungen von „Citynet“ zu vergüten, wenn der Vertragspartner keinen Vertrag über die Nutzung von Telekommunikationsdiensten mit „Citynet“ abschließt, den bereits abgeschlossenen Vertrag über die Nutzung von Telekommunikationsdiensten nach Beginn der Baumaßnahmen kündigt oder dessen Kündigung durch „Citynet“ zu vertreten hat, insbesondere aufgrund von Zahlungsverzug. Dies gilt entsprechend bei Nichtabschluss oder Beendigung des

Grundstücksnutzungsvertrages bzw. Zustimmungserklärung. Bereits erbrachte Leistungen von „Citynet“ sind auf Basis der für die Herstellung des Netzanschlusses und dessen Anschluss anfallenden Kosten in Höhe von 1.200,00 Euro brutto. zu berechnen. Etwaige sonstige von „Citynet“ zustehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben unberührt.

Sollten der Vertragspartner, der Grundstückseigentümer und „Citynet“ vor Baubeginn, insbesondere im Rahmen der Begehung der Anschlussstelle, keine Einigkeit über die vorzunehmenden Bau- und Installationsmaßnahmen, insbesondere die Bauweise, erzielen, sind die Vertragsparteien berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten.

„Citynet“ ist berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten, wenn der Netzausbau oder der Netzanschluss im entsprechenden Ausbaugbiet nicht vorgenommen wird.

2.1 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. Erstmals 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 betragslichen 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.

2.2 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 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter.....	14
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline	14
Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite	15
Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker	15
Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement	16
Tabelle 6 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte	17
Tabelle 7 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte	18