Fachbereich IT

sales@citynet.at
T +43 800 700 155

Produktbestimmungen „Professional Enterprise B2B“

Gültig ab: 01.02.2024
Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.
Preise exkl. Ust.

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG 3

1.1 Beschreibung 3
1.2 Voraussetzungen 4
1.3 Leistungsumfang 4
1.3.1 Tarifübersicht 5
1.3.2 Weitere Tarifoptionen 6
1.3.3 Zusatzprodukte 7
1.3.4 Einschränkungen 7
1.3.5 Beschreibung der Anschlussherstellung 7
1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation 9
1.4.1 Netzabschlusspunkt 9
1.4.2 Systemvoraussetzungen 9
1.4.3 Konfiguration Übertragungtechnik (Regelfall - Standardkonfiguration) 9
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement 11
1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter 11
1.6 Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste: 11

2. ENTGELTBESTIMMUNGEN 14

2.1 Monatliche Entgelte Produkte 14
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen 15
2.3 Einmalige Entgelte Produkte 16
2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen 16
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte 17
2.6 Wertsicherung 17
2.7 Konditionen für Technikereinsätze 18
2.8 Preiskalkulation 18

3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS 19

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

Unsere kabelgebundenen Internet-Zugangsprodukte werden über unterschiedliche Glasfaser-Technologien wie z.B.: XGS-PON, GPON, P2P auf Basis FTTB (Fibre to the buidling) bzw. FTTH (Fibre to the home), einer physikalisch bzw. virtuell entbündelten TASL (Teilnehmeranschlussleitung) auf Basis z.B.: VDSL2+Technologie sowie mittels Richtfunktechnologie[1] realisiert.

Der Betrieb wird über das regionale Glasfasernetz (Stammnetz) der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt“) sowie Drittbetreibern (A1, Telekom Austria AG, Partnernetze – EVUs, Gemeinden, usw.) sichergestellt. Über mehrere Zusammenschaltungspunkte in Tirol bzw. Österreich wird der Datenverkehr ins Stammnetz von „Citynet“ übertragen. Des Weiteren werden auch bestehende bzw. neu zu errichtende Richtfunkstandorte verwendet.

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Unternehmen und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. Im Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das Internetzugangsprodukt folgende Elemente:

- **Anbindung an das öffentliche Internet**
- **Bereitstellung eines Modems bzw. geeigneter Übertragungstechnik für die Dauer der Vertragslaufzeit.**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

[1] Unter dem Begriff Richtfunk sind Netzwerkverbindungen und Zugangsleistungen auf Basis von drahtloser Übertragungstechnik zusammengefasst. Die Richtfunkstrecke/n werden über zugelassene Protokolle und Frequenzen in Österreich hergestellt. Es kommen lizensierte und unlizenzierte Frequenzbereiche abhängig von gewünschter Bandbreite und Service Level Agreement zum Einsatz.

1.2 Voraussetzungen

- **Glasfaser**

Es wird ein bestehendes Glasfaserkabel, Mikroröhrchen System oder eine Leerrohrverbindung bis zum gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners (z.B.: KG, WZ, …) sowie dem Stammnetz von „Citynet“ bzw. das Glasfasernetz eines Partners vorausgesetzt.

- **DSL**

Es wird eine bestehende Teilnehmeranschlussleitung an das Kupfernetz der A1 Telekom Austria AG vorausgesetzt.

- **Richtfunk**

Direkte Sichtverbindung zum nächsten Senderstandort, bereitgestellter Antennenträger sowie eine bestehende intakte Blitzschutzanlage/Potenzialausgleich
Geeignete Hauseinführung für das Verbindungskabel zwischen Übertragungskomponenten und Außeneinheit (Antenne)

Zusätzlich wird eine bestehende intakte Inhausverkabelung gemäß dem Stand der Technik vom Standort der Abschlussbox (Glasfaseranbindung) bis zur jeweiligen Wohneinheit bzw. des gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners benötigt.

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Vertragspartner bereitzustellen ist. 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. An dem beigestellten Modem bzw. Equipment dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von „Citynet“ stehen, angebracht werden. Weiters hat der Vertragspartner für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Vertragspartner hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

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 das Personal von „Citynet“ bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen, sofern zumutbar, 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 besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Vertragspartner für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen von „Citynet“ sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

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

- **Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung**
- **Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen sowie der damit verbundenen Konfiguration**
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Endgerät (Übertragungstechnik)**
- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

1.3.1 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Internet-Zugangsprodukte [Glasfaser, DSL, Richtfunk]					
Tarife* / Produktbezeichnung		Profes. Enterprise 30	Profes. Enterprise 50	Profes. Enterprise 100	Profes. Enterprise 250
Downstream [kbit/s] **		30.720	51.200	102.400	307.200
Upstream [kbit/s] **		30.720	51.200	102.400	307.200
Transfervolumen		unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Statische IPv4-/v6-Adresse		ja	ja	ja	ja
SLA-Stufe (Std.)		Basic	Basic	Basic	Basic
Statisches IPv4-Subnetz bzw. IPv6-Subnetz		optional	optional	optional	optional
Laufendes Reporting (z.B.: Bandbreitenausl.)		optional	optional	optional	optional
Erweitertes DDoS-Monitoring u. Filtering		individuell	individuell	individuell	individuell
Proaktive Diensteüberwachung		individuell	individuell	individuell	individuell
Tarife* / Produktbezeichnung	Profes. Enterprise 500	Profes. Enterprise 1000	Profes. Enterprise (SPZ)		
Downstream [kbit/s] **	512.000	1.024.000	Auf Anfrage		
Upstream [kbit/s] **	512.000	1.024.000	Auf Anfrage		
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	Auf Anfrage		
SLA-Stufe (Std.)	Basic	Basic	Basic		
Statische IPv4-/v6-Adresse	ja	ja	Auf Anfrage		
Statisches IPv4-Subnetz bzw. IPv6-Subnetz	optional	optional	Auf Anfrage		
Laufendes Reporting (z.B.: Bandbreitenausl.)	optional	optional	Auf Anfrage		
Erweitertes DDoS-Monitoring u. Filtering	individuell	individuell	individuell		
Proaktive Diensteüberwachung	individuell	individuell	individuell		

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Internetzugangsprodukte

(*) Die Internet-Zugangsprodukte sind mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12, 24 und 36 Monaten verfügbar.

(**) Die angegebenen Down-/Upstream Geschwindigkeiten sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung

sowie dem eingesetzten Endgerät des Kunden. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Der Vertragspartner hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von „Citynet“. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Vertragspartner getroffene Wahl für „Citynet“ unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für „Citynet“ mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. „Citynet“ ist verpflichtet, dem Anspruch des Vertragspartners in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Vertragspartner nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für „Citynet“ mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Vertragspartner das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn „Citynet“ die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Vertragspartner mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Vertragspartner aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von „Citynet“ bereitgestellte Equipment (Modem) unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

Folgende Faktoren haben einen wesentlichen Einfluss im Hinblick auf die zur Verfügung stehende Bandbreite:

- **Standort bzw. Empfangspegel (Richtfunk)**
- **Witterung (Richtfunk)**
- **keine Nutzung der LAN-Verbindung zwischen der Übertragungstechnik und dem Endgerät des Vertragspartners**
- **Veraltete bzw. nicht aktualisierte Soft- (Betriebssystem, …) oder Hardware (Treiber, …)**
- **Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B.: Web Browser, Videokonferenz, …)**
- **Paralleler Betrieb von mehreren Endgeräten mit Zugriff auf das Internet**
- **Nutzung von Sicherheitseinrichtungen am Endgerät des Vertragspartners (z.B.: Firewall, …)**
- **Übertragungsart und Übertragungsstandard**

Bei Produkten auf Basis eines „unbegrenzten Transfervolumens“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Sie dürfen die von uns zur Verfügung gestellte Internetanbindung nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere gehen wir bei einem Verbrauch von mehr als 10 Terabyte (TB) pro Abrechnungsperiode von einer unzulässigen bzw. missbräuchlichen Nutzung aus. In diesem Fall nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf und analysieren gemeinsam mit Ihnen die konkret vorliegenden Umstände. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich „Citynet“ das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes einschränken, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. In diesen Fällen behält sich „Citynet“ insbesondere vor, die Down- und Upload Geschwindigkeit zu drosseln. In weiterer Folge kann die Nichtbefolgung dieser Nutzungsbedingungen zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode führen.

1.3.2 Weitere Tarifoptionen

Hier werden spezifische Tarifoptionen beschrieben. Diese können ohne laufende Mehrkosten erworben werden. Je nach Option sind aber einmalige Konfigurations- oder Herstellungsentgelte zu berücksichtigen.

- **Laufendes Reporting**

Bei Buchung dieser kostenpflichtigen Option, wird dem Vertragspartner zyklisch (z.B.: täglich oder wöchentlich) ein zuvor definierter Report (Vorlage) mit entsprechenden Kennzahlen des Internetdienstes (z.B.: Bandbreitenauslastung) automatisiert erstellt und anschließend per E-Mail an eine zuvor definierte E-Mail-Adresse des Vertragspartners zugestellt.

- **Proaktive Diensteüberwachung inkl. Alarmierung**

Dieser kostenpflichtige Dienst, wird über die Shared Monitoring Plattform von „Citynet“ bereitgestellt. Es werden dabei proaktive Alarme (z.B.: per E-Mail oder SMS) an zuvor vereinbarte Kontakte automatisiert versendet, Basis sind entsprechend vereinbarte Schwellenwerte (z.B.: Linkverlust, Änderung Portstatus) für die Auslösung der Alarmierung.

- **Erweitertes DDoS-Monitoring- und Filtering**

Diese kostenpflichtige Option ist für die Bereitstellung eins proaktiven DDoS-Monitorings und Filtering Dienstes. In Abhängigkeit des gewünschten Schutzbereiches sowie der zu schützenden Dienste bzw. Anwendungen, wird ein entsprechendes organisatorisches und technisches Konzept über zentrale und dezentrale technische Einrichtungen von „Citynet“ bereitgestellt. Zusätzlich werden Alarmierungsketten sowie Schnittstellen im Falle einer Detektion bzw. einem Angriffsszenario mit dem Vertragspartner definiert.

- **Statisches IPv4-Subnetz / IPv6-Subnetz**

Diese kostenpflichtige Option ermöglicht es, dass anstatt einer dynamischen IPv4-/v6-Adresse (Standardkonfiguration) ein statisches IPv4-Subnetz (z. B.: „/29“, …) bzw. ein IPv6-Subnetz (z. B.: „/64“, …) zugeordnet wird. Dies ermöglicht einen Serverbetrieb.

- **Bereitstellung von mehreren Übergabeschnittstellen am Standort des Vertragspartners**

Sofern technisch verfügbar, wird bei Buchung dieser Option eine weitere Schnittstelle für die Diensteübergabe am jeweiligen Equipment von „Citynet“ bereitgestellt.

1.3.3 Zusatzprodukte

Hier werden weitere spezifische Zusatzprodukte beschrieben. Diese können kostenlos oder kostenpflichtig je nach Tarif- und Leistungsumfang erworben werden. Es gelten die jeweiligen produkt-, leistungs- und entgelttechnischen Produktbestimmungen der jeweiligen Produkte in der jeweils gültigen Fassung.

- **Telefonie**

Ein Telefonanschluss wird über das Zusatzprodukt Telefonie angeboten und setzt eine bestehende Internetanbindung inkl. einem aufrechten Vertragsverhältnisses voraus.

1.3.4 Einschränkungen

Hier finden Sie eine Kurzusammenfassung der produktbezogenen Einschränkungen:

- **Die Nutzung sowie der Betrieb ist nur mit dem von „Citynet“ bereitgestellten Übertragungskomponenten erlaubt und möglich**
- **Sämtliche angebotenen Internetprodukte sind kabelgebunden (ausgenommen bei Bereitstellung via Richtfunktechnologie)**

1.3.5 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage 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“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Anschlussaktivierung vereinbart, damit das vorkonfigurierte Modem inklusive Kleinmaterial samt Erstinbetriebnahme des Internetprodukts erfolgen bzw. geliefert werden kann. [2] Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann. Allenfalls notwendige Zugangsdaten werden dem Vertragspartner elektronisch bzw. an Ort und Stelle zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten). Zum Abschluss der Aktivierung erfolgt im Regelfall eine Speedtest Messung durch den Techniker von „Citynet“ über die LAN-Schnittstelle des Endgerätes (Modems) am Standort des Vertragspartners. Des Weiteren wird durch den Innendienst Techniker von „Citynet“ eine nachreihige einmalige Aktivierungsprüfung automatisiert ausgelöst.

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

- **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme weiterer Endgeräte im kundeneigenen Netzwerk erfolgt durch den Vertragspartner. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Firmenkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens „Citynet“ handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Vertragspartner einen Technikereinsatz kostenpflichtig beauftragen.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

- **Firmenkunden Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des Internetzuganges, der WLAN-Funktionalität sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Konfigurationen am bereitgestellten Modem, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

- **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.

[2] Sollte ein Termin aufgrund eines Versäumnisses des Vertragspartners (kein Zutritt, keine Anwesenheit, …) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation

Das kabelgebundene Internetzugangsprodukt wird vorbehaltlich technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis einer Glasfaser, DSL- oder Richtfunk-Technologie realisiert. Eine dauerhafte Stromversorgung für allenfalls notwendiges aktives Equipment von „Citynet“ muss vom Vertragspartner zur Verfügung gestellt werden.

1.4.1 Netzabschlusspunkt

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von „Citynet“ beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners.
Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem „Citynet“ Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Der passive Netzabschluss ist die Hausanschlussbox mit den dazugehörigen Steckanschlüssen. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem „Citynet“ Netz möglich ist.

1.4.2 Systemvoraussetzungen

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 eine WLAN-Schnittstelle und/oder eine Ethernet-Netzwerkkarte (ab 100 Mbit/s) inkl. Treiber werden vorausgesetzt. Eine Nutzung anderer Endgeräte oder Betriebssysteme 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.

1.4.3 Konfiguration Übertragungtechnik (Regelfall - Standardkonfiguration)

Die Anbindung der Übertragungstechnik (z.B.: Access-Switch) ans „Citynet“ erfolgt je nach Anschlusstechnologie über div. Anschlüssen (z.B.: 1000BaseT, 1000BaseLR) und ist im Wesentlichen abhängig von der bereitgestellten internen Inhausverkabelung des Vertragspartners bzw. des Standortes von „Citynet“ (z.B.: Datencenter). Regulär werden folgende Interfaces am Endgerät aktiviert: 1000BaseT, 1000BaseLR, 10GBase-LX – abweichende Bezeichnungen sind aufgrund der unterschiedlichen Hersteller und Typen möglich.

Der Zugriff ins öffentliche Internet erfolgt über statisches Routing, PPPoE-Authentifizierung oder DHCP-Option-82 direkt über das Kundenequipment (z. B.: Router, Firewall) mit einer statischen öffentlichen IPv4-Adresse sowie optional einer dynamischen IPv6-Adresse bzw. einem IPv6-Kundennetzwerk.

Das Equipment des Vertragspartners wird im „always-on“ Modus (PPPoE-Protokoll) betrieben, weshalb bei Verbindungsabbruch eine automatischer sofortiger Verbindungsaufbau durch das Endgerät erfolgt.

Der Zugang darf nur mit dem zur Verfügung gestelltem Equipment von „Citynet“ seitens Vertragspartner betrieben werden. Es ist untersagt, andere Geräte an die jeweilige Anschlussleitung anzuschließen, andernfalls ist der Support durch „Citynet“ ausgeschlossen bzw. kann eine einseitige Vertragskündigung erfolgen.

Standardkonfigurationsparameter des Modems:
Bridged-Modus; statisches Routing/PPPoE-/DHCP-Option 82 Authentifizierung inkl. Zugangsdaten am Kundenendgerät (z. B.: Router, Firewall);
WAN: statische öffentliche IPv4-/ bzw. alternativ statische IPv6-Adresszuweisung; DNS-Server Einstellungen (Server von „Citynet“) werden automatisch per PPPoE- oder DHCP-Protokoll bereitgestellt. Andernfalls werden die IP-Konfigurationsdaten in Form einer Fertigmeldung inkl. weiterer wichtiger Parameter vor dem Aktivierungstermin dem Vertragspartner bereitgestellt.

Dem Vertragspartner steht 1x Ethernet-Anschluss zur Verfügung.
Die allenfalls restlichen Anschlüsse (Ethernet-Schnittstellen) werden als Betriebsreserve reserviert. „Citynet“

behält sich vor, die Anzahl der dem Vertragspartner zur Verfügung gestellten Anschlüsse auf minimal einen Anschluss zu reduzieren, sollten diese zur Realisierung von bestellten Zusatzprodukten benötigt werden.

Bei Internetprofilbandbreiten größer als 1000 Mbit/s wird kostenpflichtig und auf Anfrage eine individuelle elektrische oder optische Schnittstellenspezifikation mit dem Vertragspartner vereinbart – sofern technisch am Standort des Vertragspartners verfügbar.

Weiters behält sich „Citynet“ vor, auf der zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters).

Nach Vertragsbeendigung ist das Modem binnen 2 Wochen wieder an „Citynet“ zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, wird „Citynet“ das Modem in Rechnung stellen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich „Citynet“ das Recht vor, Vertragspartner, die durch ihr eingesetztes Equipment bzw. Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes bzw. das Anschlussnetz von „Citynet“ stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens bzw. Konfigurationsanpassung bzw. Rück- und/oder Abbau aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen – temporäre Filterlisten, Deaktivierung der Anschlussleitung am nächstgelegenen POP bzw. NVT.

Wichtiger Hinweis, sämtliche durch den Vertragspartner genutzte bzw. angeschlossene Geräte müssen den geltenden Rechtsvorschriften und den gültigen Normen sowie den jeweiligen Schnittstellenspezifikationen bzw. Parametern entsprechen.

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 Leistungen auf Basis des Service Level Agreement für TK-Produkte in der jeweils aktuellen Fassung, weshalb dieses Dokument auch einen integralen vertraglichen Bestandteil für die Leistungserbringung darstellt.

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 abzufragen[3].

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: business@citynet.at
Kundenportal (Optional)	Adresse: https://portal.citynet.at *Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.*

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

1.6 Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste:

(lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet)

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien:

„Citynet“ ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstequalität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.
Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p) , die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.
Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Auswirkungen auf den Datenschutz:

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer des Vertragspartners noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte:

Der Vertragspartner kann unterschiedliche Internetprodukte mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten wählen. Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der gewünschten Anschlussadresse und werden dem Vertragspartner schriftlich bzw. mündlich mitgeteilt.

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

Folgende garantierten Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Profil	Min. Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit
Professional Enterprise 30	30.720/30.720 kbit/s	30.720/30.720 kbit/s	30.720/30.720 kbit/s
Professional Enterprise 50	51.200/51.200 kbit/s	51.200/51.200 kbit/s	51.200/51.200 kbit/s
Professional Enterprise 100	102.400/102.400 kbit/s	102.400/102.400 kbit/s	102.400/102.400 kbit/s
Professional Enterprise 250	256.000/256.000 kbit/s	256.000/256.000 kbit/s	256.000/256.000 kbit/s
Professional Enterprise 500	512.000/512.000 kbit/s	512.000/512.000 kbit/s	512.000/512.000 kbit/s
Professional Enterprise 1000	1.024.000/1.024.000 kbit/s	1.024.000/1.024.000 kbit/s	1.024.000/1.024.000 kbit/s
Professional Enterprise (SPZ)	individuell	individuell	individuell

Tabelle 3 – Übersicht Bandbreiten (min./95%/max)

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist sowie die maximale Bandbreite der Profil-Bandbreite entspricht und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120		
Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der Vertragspartner typische Internetdienste nutzen kann. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses. Der gewählte Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. ☺ = Dienst funktioniert vorrausichtlich ☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend		
Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen	Anmerkungen
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	☺	
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	☺	
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	☺	
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☺	
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	☺	
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	☺	
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	☺	

Tabelle 4 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

Welchen Einfluss hat VoIP/IP-Sprachtelefonie auf die Internetgeschwindigkeit?
Wenn der Vertragspartner VoIP-/IP-Sprachtelefonie von „Citynet“ nutzt, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (Down-/Upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

Rechtsbehelfe
Sollte „Citynet“ die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Vertragspartner entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. „Citynet“ ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung
Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorlegen.
Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Vertragspartner und „Citynet“ über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at findet der Vertragspartner weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

2. Entgeltbestimmungen

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

Für alle Tarife gilt:

- **Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12, 24, 36 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.**
- **Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.**

2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	Monatlich 12 MVD	Monatlich 24 MVD	Monatlich 36 MVD
Monatliches Grundentgelt Produkte				
Professional Enterprise 30	€/Mon.	85,00	78,20	74,80
Professional Enterprise 50	€/Mon.	119,00	109,48	104,72
Professional Enterprise 100	€/Mon.	199,00	183,08	175,12
Professional Enterprise 250	€/Mon.	399,00	367,08	351,12
Professional Enterprise 500	€/Mon.	699,00	643,08	615,12
Professional Enterprise 1000	€/Mon.	1.299,00	1.195,00	1.143,12
Professional Enterprise (SPZ) [4]	€/Mon.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht

Tabelle 5 – 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.

[4] Das Produkt Professional Enterprise (SPZ) wird individuell mit dem Vertragspartner im Hinblick auf die Kundenbedürfnisse (Bandbreite, IP-Adressraum) sowie der jeweiligen Anschlusstechnologie vereinbart.

2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	Monatlich 12 MVD	Monatlich 24 MVD	Monatlich 36 MVD
Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen				
Statisches IPv4-Subnetz „/29“ bzw. IPv6-Subnetz „/64“	€/Mon.	32,00	29,44	28,16
Weitere oder größere statische IPv4/-6-Subnetze	€/Mon.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht
Laufendes Reporting	€/Mon.	10,00	9,20	8,80
Erweitertes DDoS-Monitoring und Filtering	€/Mon.	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage
Proaktive Diensteüberwachung inkl. Alarmierung	€/Mon.	15,00	13,80	13,20

Tabelle 6 – 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
Einmalige Entgelte Produkte		
Anschlussaktivierung bei bestehender Anschlussleitung (Glasfaser, DSL, Rifu) – 12 MVD	€/Akt.	99,00
Anschlussaktivierung bei bestehender Anschlussleitung (Glasfaser, DSL, Rifu) – 24 MVD	€/Akt.	79,00
Anschlussaktivierung bei bestehender Anschlussleitung (Glasfaser, DSL, Rifu) – 36 MVD	€/Akt.	0,00
Einmaliges Herstellungsentgelt Glasfaseranbindung („Citynet“ oder „Partnerunternehmen“) oder Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht [5]

Tabelle 7 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Einmalige Entgelte Zusatzoptionen		
Statische IPv4-/v6-Adresse	€/Akt.	35,00
Laufendes Reporting	€/Akt.	35,00
Erweitertes DDoS-Monitoring und Filtering	€/Akt.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht
Proaktive Diensteüberwachung inkl. Alarmierung	€/Akt.	35,00

Tabelle 8 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen

[5] Im Zuge eines kostenlosen Besichtigungstermins, werden entsprechende Aufwände wie zum Beispiel: Technikerstunden, Materialaufwand, Fremdleistungen – Tiefbau-, Spleiß- oder Elektrounternehmen, Genehmigungskosten usw. für eine anschließende verbindliche Angebotslegung erhoben bzw. angeboten.

2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Sonstige einmaligen Entgelte		
Hardware-Tausch (z.B.: Modem) auf Kundenwunsch	€/Fall	40,84
Stundensatz Techniker	€/Std	80,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	20,84
Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (**)	€/Fall	0,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	40,84
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (***)	€/Fall	16,70
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	16,70
Internet Service Pauschale	€/Fall	0,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 9 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

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

(**) Ein Produktwechsel ist nur bei Wechsel auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulären Grundentgelt möglich, die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt dabei unberührt.

(***) 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 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 Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

2.6 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindexes (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 Konditionen für Technikereinsätze

Produkte und Preise	Einheit	
Konditionen für Technikereinsätze		
Tagsatz (8h)	€/Fall	640,00
Zuschläge: Samstag, Sonn- und Feiertag	%/Fall	100
Überstunden: Zeitraum: 06:00 bis 08:00 und 20:00 bis 22:00 Uhr	%/Fall	50
Nachtarbeit: Zeitraum: 22:00 bis 06:00 Uhr	%/Fall	100
Kilometerentgelt	€/km	0,420
Strecken- und Mautgebühren	€/Fall	nach Aufwand
Nächtigung und sonstige Spesen:	€/Fall	nach Aufwand

Tabelle 10 – Übersicht der Konditionen für Technikereinsätze

2.8 Preiskalkulation

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

3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Internetzugangsprodukte 5
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter 11
Tabelle 3 – Übersicht Bandbreiten (min./95%/max) 12
Tabelle 4 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen 13
Tabelle 5 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte 14
Tabelle 6 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen 15
Tabelle 7 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte 16
Tabelle 8 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen 16
Tabelle 9 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte 17
Tabelle 10 – Übersicht der Konditionen für Technikereinsätze 18