

# LAGIS Internet Serviceprovider GmbH

A-4021 Linz, Wiener Str. 151  
FN 270805w beim LG Linz

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für die Bereitstellung von Übertragungswegen (Fassung Oktober 2006)

### 1 Abkürzungen und Begriffe

„LAGIS“ bezeichnet die LAGIS Internet Serviceprovider GmbH sowie deren Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer, die mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragt sind.

„Kunde“ ist eine natürliche oder juristische Person, welche mit LAGIS einen Einzelvertrag abzuschließen beabsichtigt oder abgeschlossen hat.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG).

### 2 Vertragsgegenstand

2.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung und Instandhaltung von Übertragungswegen zwischen Endpunkten im Telekommunikationsversorgungsgebiet der LAGIS mit definierten Parametern (Bandbreite, Schnittstelle, Leitungsqualität) (nachfolgend „Übertragungswege“).

2.2 Sofern Einzelverträge über die Bereitstellung und Instandhaltung von Übertragungswegen abgeschlossen werden, verpflichten sich die Vertragsparteien, zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen samt Beilagen angeführten Bestimmungen abzuschließen.

Die Beilagen

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

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

2.3 Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen gelten die einzelnen Regelungen nach Maßgabe der nachstehenden Aufzählung, wobei die jeweils zuerst genannte Regelung den später genannten Regelungen vorgeht:

- Einzelvertrag einschließlich allfälliger nachträglicher Individualvereinbarungen
- Allgemeine Geschäftsbedingungen in der jeweils geltenden Fassung (einschließlich
  - Entgelt- und Zahlungsbedingungen
  - technische Leistungsbeschreibung
  - Instandhaltungs- und Störungsmanagement
  - Störungsformular und
  - Übertragungsweganfrage)

- 2.4 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn LAGIS diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

### **3 Zustandekommen eines Einzelvertrages**

- 3.1 Der Kunde gibt den jeweiligen Bedarf an Übertragungswegen (frühest möglich) in Form einer Übertragungsweganfrage laut Beilage 1 schriftlich, per Telefax oder e-mail bekannt. LAGIS wird innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einlangen der Übertragungsweganfrage bei LAGIS ein Anbot legen, die Nichtrealisierbarkeit mitteilen oder einen weiteren Prüfungszeitraum bekannt geben. Das Anbot bleibt, sofern im Einzelfall nicht abweichend festgelegt, für vier Wochen ab Zustellung an den Kunden gültig. Der Vertrag kommt durch schriftliche Annahme (Gegenzeichnung des Anbots) durch den Kunden innerhalb dieser Frist zustande. LAGIS ist berechtigt, den vom Kunden durch Bestellung gewünschten Vertragsabschluss aus folgenden Gründen abzulehnen:
- 3.1.1 Aus technischen Gründen (wenn die vom Kunden bestellte Leistung für LAGIS nicht realisierbar ist),
  - 3.1.2 aus wirtschaftlichen Gründen (etwa bei mangelnder Bonität des Kunden oder, wenn für LAGIS ein Vertragsabschluss nach kaufmännischen Grundsätzen nicht vertretbar wäre);
  - 3.1.3 aus rechtlichen Gründen (etwa bei mangelnder Geschäftsfähigkeit);
  - 3.1.4 aus betrieblichen Gründen (etwa mangels Verfügbarkeit) oder
  - 3.1.5 wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die bestellten Services missbräuchlich verwenden würde.
- 3.2 LAGIS steht es frei, die Ausführung oder Leistungserbringung ganz oder teilweise durch beauftragte Dritte (Erfüllungsgehilfen bzw. Subunternehmer) durchführen zu lassen.
- 3.3 LAGIS ist berechtigt eine Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des jeweiligen Einzelfalles begründet anzunehmen ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. Die Aufforderung zur Vorauszahlung hat schriftlich zu erfolgen und ist zu begründen. Die Vorauszahlung bemisst sich nach dem einzelvertraglich festgelegten monatlichen Entgelt.

### **4 Bereitstellungsbeginn**

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

### **5 Entgelt**

- 5.1 Für die Bereitstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges hat der Kunde ein einmaliges Bereitstellungsentgelt zu leisten, sofern im Einzelvertrag nichts anderweitiges geregelt ist. Zusätzliche einmalige Entgelte für Standorterschließung oder Standorterweiterungen/Anpassungen und Installationsarbeiten werden separat in einem Anbot angeführt bzw. nach der Standortbegehung vereinbart.
- 5.2 Für die Bereitstellung des vertraglich vereinbarten Übertragungsweges ist ab dem Bereitstellungszeitpunkt ein regelmäßiges monatliches Entgelt zu leisten. Im ersten Monat richtet sich die Höhe des regelmäßigen Entgelts aliquot nach der Anzahl der nach dem Bereitstellungszeitpunkt verbleibenden vollen Tage dieses Monats, wobei der

Monat taggenau berechnet wird. In den Rechnungen wird das regelmäßige Entgelt für jeden Übertragungsweg einzeln angeführt.

- 5.3 Alle in den jeweiligen Einzelverträgen und sonstigen Vertragsgrundlagen angegebenen Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Der Kunde trägt sämtliche auf das Entgelt entfallende oder in Zusammenhang mit dem Entgelt zu entrichtende Steuern, insbesondere die Umsatzsteuer, sonstige Gebühren und allfällige sonstige mit dem Entgelt zu verrechnende oder einzuhebende Beiträge (wie etwa Förderbeiträge etc.) nach den jeweils geltenden Vorschriften.

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

- 6.1 LAGIS ist berechtigt, die den Kundenverträgen zugrunde liegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. LAGIS wird diese Änderungen mindestens 2 Monate vor deren Inkrafttreten in geeigneter Form kundmachen. Darüber hinaus wird LAGIS den wesentlichen Inhalt vom für den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen mindestens 1 Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Form (wozu auch ein Hinweis auf einer periodisch erstellten Rechnung zählt) mitteilen. Auf Verlangen wird LAGIS dem Kunden den Volltext der Änderung zusenden. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens derartiger Änderungen kostenlos zu kündigen (§ 25 Abs 2 und 3 TKG). Eine solche Kündigung ist jedoch wirkungslos, wenn LAGIS binnen 4 Wochen ab Zugang der Kündigung gegenüber dem Kunden auf die mitgeteilten Änderungen verzichtet; diesfalls wird der Kundenvertrag zu den bisher geltenden Bedingungen weitergeführt. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht gemäß § 25 Abs 3 TKG keinen Gebrauch, so gelten die vorgenommenen Änderungen als vom Kunden akzeptiert. Die Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches bleiben unberührt.

- 6.2 Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stammdaten wird der Kunde unverzüglich schriftlich bekannt geben.

- 6.3 Wesentliche Änderungen im Sinne des Punktes 6.2 betreffen insbesondere:  
Name  
Anschrift  
Rechnungsanschrift  
Bankverbindung  
Firmenbuchnummer                      oder                      sonstige                      Registernummern  
Rechtsform.

- 6.4 Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Anschriftsänderungen, gelten für ihn bestimmte Schriftstücke als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse gesandt wurden.

- 6.5 Informationen über aktuelle Entgelte von LAGIS können vom Kunden schriftlicheingeholt werden. Auf eben solche Weise können Informationen über allfällige Rabatte erlangt werden.

## **7 Zahlungsmodalitäten, Verzug**

- 7.1 LAGIS legt für außerordentlich vereinbarte Bereitstellungskosten und andere einmalig zu zahlende Entgelte, nach Abschluss der Arbeiten Rechnung. Das einmalige Bereitstellungsentgelt ist im Bereitstellungszeitpunkt zur Zahlung fällig.

- 7.2 Das regelmäßige Entgelt wird jeweils für einen Abrechnungszeitraum von einem Kalendermonat ermittelt und monatlich im Vorhinein in Rechnung gestellt.

- 7.3 Forderungen der LAGIS an den Kunden werden 14 Tage nach Rechnungslegung ohne Abzug fällig. Nebenspesen (z.B. Kosten für Überweisungen) gehen zu Lasten des Kunden.

- 7.4 Einwände gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt gilt. Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die nicht beanstandeten (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.
- 7.5 LAGIS weist den Kunden auf die jeweilige Frist und die Bedeutung seines Verhaltens gemäß Punkt 7.4 gesondert hin.
- 7.6 Eingehende Zahlungen werden ungeachtet vom Kunden allenfalls anders lautend erklärter Widmungen zuerst auf Einbringung der Kosten (gerichtlich oder außergerichtliche), dann auf Verzugszinsen und schließlich auf sonstige ausstehende Forderungen angerechnet. Einlangende Zahlungen werden darüber hinaus in beschriebener Reihenfolge zuerst auf die älteste offene Forderung angerechnet.
- 7.7 Gegen Ansprüche von LAGIS kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder durch LAGIS schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. .
- 7.8 Stellt LAGIS einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das den Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelte entspricht (§ 71 Abs 4 TKG). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird auf die tatsächliche Inanspruchnahme bis zu diesem Zeitpunkt abgestellt.
- 7.9 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in der Höhe von 8 % p. a. über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz fällig. Außerdem hat der Kunde alle zur zweckentsprechenden Verfolgung von Ansprüchen auflaufenden Kosten, Spesen und Barauslagen zu ersetzen.

## **8 Haftung**

- 8.1 LAGIS haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Datenverlust/-zerstörung und Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie der Ersatz von Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 8.2 LAGIS haftet nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt (z. B. atmosphärische Entladungen) oder auf Handlungen Dritter zurückzuführen sind, sofern diese Dritten LAGIS nicht zuzurechnen sind. Auch haftet LAGIS nicht für Schäden, die durch eine allenfalls erforderliche, aber nicht erteilte behördliche Bewilligung oder Zustimmung Dritter entstehen.
- 8.3 Die Ersatzpflicht von LAGIS ist mit dem Betrag von EUR 1.000 für jeden Schadensfall und jeden einzelnen Geschädigten begrenzt.

## **9 Gewährleistung**

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

## **10 Servicequalität**

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

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeitswerte werden gemäß Beilage 3 Preisnachlässe (nachfolgend "Rabatte", siehe Beilage 3, Punkt 3.2) in den nächsten Abrechnungen gutgeschrieben, womit sämtliche Ansprüche des Kunden abgegolten sind. Eine gesonderte Ablöse der Rabatte in Geld ist nicht möglich. Mit der Gewährung dieser Rabatte sind sämtliche Ansprüche des Kunden aus der Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte abgegolten. Allfällige Rückzahlungsansprüche des Kunden zu Vertragsende, welche sich aus für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeitswerte zu gewährenden Rabatten zu diesem Zeitpunkt ergeben, werden von LAGIS mit der letzten Abrechnung gutgeschrieben; ein sich allenfalls daraus zugunsten des Kunden ergebender Rückzahlungsbetrag wird vom LAGIS innerhalb der Fälligkeitsfrist des Punktes 7.3 rücküberwiesen.

10.2 Die Verfügbarkeiten werden für jeden bereitgestellten Übertragungsweg getrennt ermittelt.

## **11 Entstörung**

11.1 Der Kunde meldet im Bedarfsfall unverzüglich die auftretende Störung in der Störungsmeldestelle von LAGIS. Die Leistungen im Zusammenhang mit der Entstörung sind im Detail in Beilage 4 beschrieben.

Die Reaktionszeit – Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung und Bestätigung der Einleitung der Entstörungsmaßnahmen durch den zuständigen Techniker der LAGIS – beträgt im Standardfall:

- 3 Stunden während der Betriebszeiten  
(Mo – Do von 7:00 bis 17:00, Fr. von 7:00 bis 13:00)
- 12 Stunden außerhalb der oben erwähnten Betriebszeiten.

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

11.2 Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von seiner Verpflichtung zur Bezahlung des monatlichen Entgelts.

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

12.1 Aus wichtigem Grund ist die LAGIS zur teilweisen oder gänzlichen Einstellung der Telekommunikationsdienstleistung (Sperre eines Anschlusses) berechtigt; dies insbesondere wenn:

- ein Grund vorliegt, der zur fristlosen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 16.2);
- der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Services oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich, insbesondere in betrügerischer Absicht nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch LAGIS nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 72 Abs 1 TKG). Erhebt

der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird LAGIS eine Sperre erst nach Anrufen der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 72 Abs 2 und 3 TKG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Teilnehmer schädigend oder belästigend sind.

- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder der Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden sollte;
  - der Kunde mit der Zahlung des Entgeltes im Verzug ist und unter schriftlicher Androhung der teilweisen oder gänzlichen Einstellung der TKD und Setzen einer zweiwöchigen Nachfrist erfolglos gemahnt wird;
- 12.2 Eine Sperre der TKD entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Bezahlung der vereinbarten Entgelte bis zum Ablauf der jeweils vereinbarten Vertragsdauer bzw. bis zum frühest möglichen Kündigungstermin. Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand und hat für in diesem Zusammenhang allenfalls entstehende Schäden Ersatz zu leisten. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zzgl. anfallender Spesen.
- 12.3 Die Sperre ist aufzuheben, sobald ihre Voraussetzungen weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und LAGIS sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichend Sicherheit geleistet hat
- 12.4. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen ungerechtfertigter Sperre oder verspäteter Aufhebung ist auf Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Übrigen gilt Punkt 8.

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

- 13.1 LAGIS ist berechtigt sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Kunden auf Dritte zu übertragen. Der Kunde ist zur Übertragung von Rechten und Pflichten nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch LAGIS berechtigt. Diese darf nur aus berechtigten Gründen verweigert werden. Im Eintrittsfall haften mangels anders lautender schriftlicher Vereinbarung mit LAGIS sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde zur ungeteilten Hand.

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

- 14.1 LAGIS ist berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen (insbesondere Datenschutzgesetz 2000, § 92 ff TKG) im Rahmen der Vertragsabwicklung und nur für den im Vertrag vereinbarten Zweck zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Soweit LAGIS aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zur Weitergabe von Daten verpflichtet ist, wird LAGIS dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen und den Kunden darüber informieren. Zur Abwicklung eines Kundenvertrages ist LAGIS berechtigt, Stamm- und Verkehrsdaten an Erfüllungshelfern und Subunternehmer sowie Behörden weiterzugeben.

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

- 15.1 Die Einzelvertragsverhältnisse werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können von jedem Vertragsteil zum Quartalsende unter Einhaltung einer

Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden. Die LAGIS behält sich die einzelvertragliche Regelung einer Mindestvertragslaufzeit vor.

## **16 Außerordentliche Kündigung**

- 16.1 Die Vertragsparteien können den Einzelvertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- Qualifizierter Zahlungsverzug des Kunden trotz schriftlicher Mahnung und Nachfristsetzung von mindestens zwei Wochen vorliegt;
  - wenn der Kunde selbst oder ein Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis LAGIS den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätte;
  - bei Tod oder Handlungsunfähigkeit oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation;
  - im Fall jeder gegen Bestehen der Rechtsvorschriften verstoßender Servicenutzung;
  - wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
  - wenn LAGIS den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer oder des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
  - wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
  - bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, insbesondere bei Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen, Eröffnung eines Insolvenzverfahren oder Nichteröffnung mangels kostendeckenden Vermögens, Vorlage eines Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtliches Ausgleichsverfahren, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden.
  - die andere Vertragspartei wesentliche Vertragspflichten verletzt und trotz schriftlicher Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen die Verletzung nicht abstellt.
- 16.2. Bei Beendigung des Kundenvertrages – aus welchem Grund auch immer – sind vom Kunden sämtliche LAGIS gehörenden Geräte, Einrichtungen und Ausstattungen nach Wahl von LAGIS entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von LAGIS angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen. Verursacht der Kunde eine Verzögerung der Rückstellung, ist er vorbehaltlich weiterer Ansprüche zur Zahlung eines angemessenen Benützungsentgeltes bis zur tatsächlichen Rückstellung verpflichtet.

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

17.1 Der Kunde wird die für die kundenseitig erforderliche Installation und den Betrieb der Endgeräte notwendigen Räume unentgeltlich in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) bereitstellen und während der Dauer des Vertrages erhalten. Der Kunde stellt sicher, dass die Räume hinsichtlich Temperatur und Luftfeuchtigkeit gemäß der Norm ETS 300 019-1-3 zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde stellt die für den Betrieb der kundenseitig installierten Leitungsendgeräte

erforderliche elektrische Energie sowie die erforderlichen Hilfs- und Schutzvorrichtungen unentgeltlich zur Verfügung.

17.2 Vor Beginn der Installation der Übertragungswege wird der Kunde für Liegenschaften, auf denen sich die Geräte und Einrichtungen seiner Endstelle befinden werden, sowie für jene unmittelbar angrenzenden Liegenschaften, die den selben Eigentümer oder Verfügungsberechtigten wie die erstgenannten Liegenschaften haben

lit a) die für die Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen durch LAGIS und von ihr beauftragte Dritte in Anspruch genommen werden müssen, die dafür erforderliche Zustimmung des jeweiligen Verfügungsberechtigten einholen und der LAGIS auf deren Wunsch schriftlich nachweisen und

lit b) allenfalls notwendige öffentlich-rechtliche Genehmigungen für Installation und Betrieb der Übertragungswege erlangen. Der Kunde wird diese rechtskräftigen behördlichen Genehmigungen auf Wunsch der LAGIS vorlegen.

17.3 Den Aufwand am Kundenstandort für Ausbesserungsarbeiten an Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, die durch sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von Übertragungswegen nötig werden, trägt der Kunde allein.

Sollte die Verlegung der von LAGIS oder durch von Ihr beauftragte Unternehmen installierten Übertragungswege am Kundenstandort aus Gründen, die nicht von LAGIS zu vertreten sind, erforderlich werden, so trägt der Kunde die hierfür notwendigen Kosten.

17.4 Die Übertragungswege und die von LAGIS oder durch von ihr beauftragte Dritte überlassenen Einrichtungen dürfen ausschließlich bestimmungsgemäß verwendet werden, dies gilt insbesondere für den Anschluss von Geräten an die Übertragungswege. Jedenfalls dürfen an das Netz von LAGIS nur Geräte angeschlossen und betrieben werden, die die Netzsicherheit und den Netzbetrieb nicht stören und den jeweiligen einschlägigen europäischen Normen entsprechen.

17.5 Die Übertragungswege und die dazugehörigen Geräte und Einrichtungen dürfen ausschließlich von LAGIS oder von ihr beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden.

17.6 Die bereitgestellten Übertragungswege und –kapazitäten dürfen vom Kunden ausschließlich für den eigenen Bedarf genutzt werden. Eine Weitergabe von Übertragungskapazitäten an Dritte ist jeweils nur unter ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der LAGIS möglich.

17.7 Ausschließlich der Kunde ist für den Inhalt und die Art der von ihm bzw. von Personen, denen er die Nutzung von Übertragungswegen der LAGIS ermöglicht, bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten verantwortlich. Der Kunde hat insbesondere auch für die Einhaltung der strafgesetzlichen Bestimmungen, der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes zu sorgen. Bei Verletzung von Rechtsvorschriften hält der Kunde die LAGIS schad- und klaglos.

17.8 Dem Kunden im Zuge der Vertragsabwicklung von LAGIS bzw. deren Subunternehmern zur Verfügung gestellte Endgeräte und Einrichtungen verbleiben im Eigentum der LAGIS bzw. deren Subunternehmer.

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

## **18 Streitbeilegung**

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

## **19 Sonstige Bestimmungen**

19.1 Mündliche Nebenabreden sind unwirksam. Abweichungen und Ergänzungen von den allgemeinen Geschäftsbedingungen und deren Beilagen gelten nur dann, wenn sie schriftlich vereinbart und rechtsgültig gefertigt sind. Von diesem Erfordernis kann ebenfalls nur schriftlich abgegangen werden.

19.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen beeinträchtigt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die ihr dem Sinn und Zweck nach am nächsten kommt. Dies gilt nicht, würde das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen.

19.3 Erfüllungsort für die an LAGIS zu leistenden Entgelte ist Linz. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Linz. Es gilt österreichisches Recht.

## Beilage 2 Technische Leistungsbeschreibung

### 2.1 Leistungsumfang

#### 2.1.1 Eigenschaften auf Kundenseite

LAGIS stellt Übertragungswege mit folgenden Eigenschaften zur Verfügung:

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

Datenrate (Bandbreite)	Schnittstelle, kundenseitig	
2, 4, 6, 8, 10 Mbit/s	elektrisch	Ethernet 10Base-T
16, 24, 34, 50, 68, 100 Mbit/s	elektrisch	Ethernet 100Base-T
> 100 Mbit/s	elektrisch/ optisch	GigaBitEthernet 1000Base-T
2 Mbit/s (E1)	elektrisch	2.048 kbit/s – G.703/G.704 und X.21
34 Mbit/s (E3)	elektrisch	34.368 kbit/s – G.703
155 Mbit/s (STM-1)	elektrisch/ optisch	155.520 kbit/s – G.703 und G.957

### Tabelle 1: Übersicht der kundenseitigen Schnittstellen

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

#### 2048kbit/s, X21:

Datenrate:	2048kbit/s
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, X.21/V.11
Datenstruktur:	unstrukturiert
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom DN Netz vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	D-Sub15 Buchse (ISO 4903)
Besonderheiten:	Die X.21 Steuersignale C und I werden nicht durch das Transportnetz übertragen.

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

Datenrate:	2048kbit/s $\pm$ 50ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 120Ohm
Datenstruktur:	unstrukturiert
Taktsynchronisation:	datensynchron, der Takt wird transparent durch das Transportnetz übertragen; (typische DEE Konfiguration: Master-Slave)
Übergabestecker:	RJ45, das Pinning erfolgt nach ETSI(1,2 Tx;4,5Rx)
Besonderheiten:	transparente Takt- und Datenübertragung,

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

Datenrate:	2048kbit/s $\pm$ 50ppm
Physikalische Schnittstelle:	elektrisch, entsprechend ITU-T G.703, 120Ohm
Datenstruktur:	strukturiert entsprechend ITU-T G.704
Taktsynchronisation:	netzsynchron, der Takt wird vom Kunden vorgegeben, (typ. DEE Konfiguration: Slave-Slave)
Übergabestecker:	RJ45, das Pinning erfolgt nach ETSI(1,2 Tx;4,5Rx)
Besonderheiten:	Der Zeitschlitz 0 wird nicht transparent durch das Transportnetz übertragen, d.h. die Nutzdatenrate beträgt maximal 1984kbit/s.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Datenrate:	1000 Mbit/s Full-Duplex
Physikalische Schnittstelle:	- 1000Base-T: Cat. 5, EIA/TIA-568 100-ohm screened

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

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

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

#### 2.1.2 Übergabepfung

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

## 2.2 Servicequalität

### 2.2.1 Verfügbarkeit

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

<b>Garantierte mittlere Verfügbarkeit pro Kalendermonat</b>	98 %
---	------

### 2.2.2 Berechnung der Verfügbarkeit

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

Folgende Zeiträume werden in die Servicequalitäten nicht eingerechnet:

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

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

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

#### **3.1. Sonstige Entgelte**

##### **3.1.1. Entstörungsleistungen**

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

Arbeitszeit	Stundensatz in Euro (exkl. MwSt.)
7-17 Uhr Mo – Do, 7 – 13 Uhr Fr	85,00
17-22 Uhr Mo – Do 13 – 20 Uhr Fr und Samstags	125,00
20-7 Uhr, Sonn- und Feiertags	155,00

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

#### **3.2 Rabattbestimmungen**

##### **3.2.1 Minderverfügbarkeitsrabatte**

LAGIS garantiert pro Übertragungsweg eine Verfügbarkeit, wie in Beilage 2 angeführt. Werden diese Verfügbarkeitswerte für eine Verbindung über ein Kalendermonat hinweg nicht eingehalten, so gewährt LAGIS einen Minderverfügbarkeitsrabatt für die betroffene Verbindung entsprechend folgender Regelung:

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

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

### **3.2.2 Lieferverzugsrabatt**

Bei durch LAGIS verschuldeter Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins eines Übertragungsweges gewährt LAGIS folgende Rabatte:

Ab zwei Wochen Verzug gilt für jeden weiteren Werktag 5 % des einmaligen Entgeltes pro Werktag, maximal jedoch 100 % des einmaligen Entgeltes als Lieferverzugsrabatt vereinbart. Bei einem Verzug bis zu 2 Wochen wird ein Lieferverzugsrabatt nicht gewährt. Mit Gewährung eines Lieferverzugsrabattes sind alle Ansprüche vom Kunden aus dem konkreten Lieferverzug, welcher Art auch immer, abgegolten.

Voraussetzung für die Wirksamkeit des Lieferverzugsrabattes ist, dass LAGIS vom Kunden innerhalb von 8 Werktagen ab dem vereinbarten Bereitstellungstermin schriftlich auf den Verzug hingewiesen und zur Leistungserbringung aufgefordert wird. Der Lieferverzugsrabatt wird pro Übertragungsweg berechnet, beginnend mit dem dem Bereitstellungstermin folgenden Tag.

## Beilage 4 Instandhaltung & Störungsmanagement

### 4.1 Allgemeines

#### 4.1.1 Störungsmeldestelle

LAGIS betreibt eine Störungshotline, die 24 Stunden/365 Tage im Jahr besetzt ist. Die LAGIS Störungsmeldestelle ist wie folgt zu erreichen:

**SERVICE HOTLINE**

**Tel.: +43 (0)732 / 3400 – 5650**

**Fax: +43 (0)732 / 3400 – 5644**

**e-mail: [service@lagis.at](mailto:service@lagis.at)**

#### 4.1.2 Zutritt zu technischen Einrichtungen für LAGIS

Der Kunde stellt LAGIS Räume oder Kästen zur Aufstellung der zum Betrieb der Übertragungswege benötigten technischen Einrichtungen zur Verfügung. Zur Durchführung von Störungsbehebungen, Wartungsmaßnahmen, Installation und Demontage von technischen Einrichtungen ist LAGIS sowie den von ihr beauftragten Dritten nach Anmeldung jederzeit (24 Stunden/Tag, 365 Tage/Jahr) der Zutritt/Zugang zu diesen Räumen oder Kästen kostenfrei zu gewähren und dafür auch mit dem Liegenschaftseigentümer eine privatrechtliche Vereinbarung zu treffen.

### 4.2 Störungsmanagement

#### 4.2.1 Störungsannahme

Die Störungsannahme erfolgt in der Störungsmeldestelle per Telefon rund um die Uhr. Die Störungen sind zusätzlich mit dem Störungsmeldeformular (laut Beilage 5) per Fax an LAGIS zu melden. Eine telefonische Störungsmeldung durch den Kunden an die Störungsmeldestelle ist jedoch in jedem Fall erforderlich.

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

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

## **4.2.2 Störungsbehebung**

### **4.2.2.1 Durchführung der Entstörung**

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

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

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

### **4.2.2.3 Ungeklärte Störungen**

Treten innerhalb von einer Woche auf einer Leitung mehr als 3 ungeklärte Störungen auf, wird ehest möglich eine gemeinsame Fehlersuche und Behebung vorgenommen. Die dafür entstandenen Kosten trägt derjenige, in dessen Sphäre die Fehlerursache gelegen ist.

## **4.3 Wartungsmaßnahmen**

### **4.3.1 Überprüfung der Übertragungsqualität**

LAGIS wird die Übertragungsqualität auf ihrem Netz in regelmäßigen Abständen, die sich nach dem Stand und den Regeln der Technik richten, überprüfen.

### **4.3.2 Durchführung von Wartungsmaßnahmen**

#### **4.3.2.1 Wartungsfenster**

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

#### 4.3.2.2 Information über Wartungsmaßnahmen

LAGIS wird über Wartungsmaßnahmen mit geplanten Betriebsunterbrechungen auf bereitgestellten Übertragungswegen welche

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

Sollten derartige Wartungsmaßnahmen

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

#### 4.3.2.3 Betriebsunterbrechungen

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

**Beilage 5**  
**STÖRUNGSMELDEFORMULAR**

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

<b>Leistungsnummer:</b> .....	<b>Kunde:</b> .....
<b>Standort</b> .....	<b>A: Standort</b> <span style="float: right;"><b>B:</b></span> .....
<b>Störungsbeginn (Datum/Zeit)</b>	<b>Störungsende (Datum/Zeit)</b>
<b>Betroffener Service</b>	<b>Bandbreite</b>
<input type="radio"/> CityLAN (Ethernet)	..... Mbit/s
<input type="radio"/> CityLine (SDH/PDH)	..... Mbit/s

**Fehlerbeschreibung:**

**Grund des Fehlers und Lösungsmaßnahmen:**

	<b>KUNDE</b>	<b>Lagis Internet Serviceprovider GmbH</b>
<b>Organisation</b>		Lagis
<b>Standort</b>		Wiener Strasse 151
<b>Technischer Ansprechpartner</b>		Servicehotline
<b>Telefon</b>		<b>+43 (0)732 / 3400 – 5650</b>
<b>Fax</b>		+43 (0)732 / 3400 – 5644
<b>E-Mail</b>		<a href="mailto:service@lagis.at">service@lagis.at</a>