

Produkteanhang betreffend Übertragungsmedien

Produktebeschreibung

1. Nutzung der Übertragungsmedien

Stadtwerk Winterthur erteilt der Kundschaft ein Nutzungsrecht am Glasfasernetz (nachfolgend Netz). Das Nutzungsrecht betrifft Punkt-zu-Punkt-Verbindungen zwischen den definierten Kundenstandorten. Der Kabelendverschluss (nachfolgend KEV, bei CityNetFiber/CityNetLine) oder eine OTO Glasfasersteckdose (bei CityNetLine Light) bildet den Abschluss der Punkt-zu-Punkt-Verbindungen. Die vereinbarte Nutzung bezieht sich entweder auf eine bestimmte Bandbreite oder auf speziell für die Kundschaft zugeteilte Fasern. Das Nutzungsrecht am Netz kann nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Stadtwerk Winterthur ganz oder teilweise auf Dritte übertragen werden.

2. Planung und Realisierung des Netzes

Stadtwerk Winterthur plant und realisiert die jeweiligen Teile des Netzes entsprechend den definierten Kundenstandorten.

3. Installation

Die Übergabe des CityNetFiber/CityNetLine Services erfolgt an jedem Kundenstandort auf einem Kabelendverschluss (KEV) mit E2000 Stecker. Die Fasern sind über 19" KEV physikalisch verbunden. Der KEV wird in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung in einem von der Kundschaft bereitgestellten Schrank installiert. Die Installation umfasst die Montage der Infrastruktur (insbesondere die Bohrungen für das Einsetzen von Röhren, die Installation von Kabelwannen und Gestellen und die Kabelinstallation) bis zu einer Entfernung von 5 Metern vom Eintrittspunkt der Kabeleinführung in das Gebäude. Die Hausinstallation ab dem KEV ist Sache der Kundschaft. Im Inhouse-Bereich werden keine Trassen erstellt. Die Wanddurchbrüche, Kernbohrungen, Brandabschottungen und Deckendurchbrüche müssen durch die Kundschaft oder deren Endkunden selbst realisiert werden. Die Kundschaft verpflichtet sich, die Durchleitungsrechte für die Inhouse-Verkabelung bei der Hauseigentümerschaft einzuholen. Bei CityNetLine Light erfolgt die Serviceübergabe auf einer OTO Glasfasersteckdose mit Steckertyp LC/APC.

4. Abnahme

Bei jeder Abnahme von Punkt-zu-Punkt-Verbindungen wird ein Protokoll erstellt, mit dem Stadtwerk Winterthur und die Kundschaft die volle Funktionstüchtigkeit und Mängelfreiheit der Verbindung bestätigen. Durch Mutationen im Netz können sich die physikalischen Eigenschaften des Netzes nach der Abnahme ändern. Die Kundschaft kann diesbezüglich keine Forderungen gegenüber Stadtwerk Winterthur ableiten.

5. Unterhalt

Stadtwerk Winterthur unterhält seine Infrastrukturanlagen, soweit dies für den Bestand des Netzes zweckmässig ist.

6. Service Level Agreement (SLA)

6.1 Störungsmeldung

Die Kundschaft meldet Stadtwerk Winterthur Störungen des Netzes per Telefon auf die Nummer 052 202 40 35 unter Angabe der Vertragsnummer und weiteren Details (Zeitpunkt des Störungseintrittes, Beschreibung der Störung). Nach Entgegennahme der Störungsmeldung wird die Störung von Stadtwerk Winterthur bestätigt. Anschliessend informiert Stadtwerk Winterthur die Kundschaft schrittweise über die eingeleiteten Massnahmen. Ist die Störung behoben, erhält die Kundschaft von Stadtwerk Winterthur Meldung über die erfolgreiche Störungsbehebung.

6.2 Störungsbehebung

Stadtwerk Winterthur bietet bei Bedarf seinen Pikettdienst oder einen Service Partner für die Reparatur und Behebung der Störung auf. Die Kundschaft hat ihnen jederzeit Zugriff und Zutritt zu den Endpunkten des von der Störung betroffenen Services zu gewähren. Die Kundschaft wird von Stadtwerk Winterthur über die Massnahmen und geschätzten Zeitbedarf für die Reparaturarbeiten informiert.

6.3 SLA Kategorien

SLA Typ	CityNetFiber (Dark Fiber)	CityNetLine (Managed Services)			
		Light	Basic	Silver	Premium
Störungsannahmezeit	Montag - Sonntag, 24 Std.	Montag - Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr exkl. Feiertage	Montag - Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr exkl. Feiertage	Montag - Freitag, 24 Std. exkl. Feiertage	Montag - Sonntag, 24 Std.
Störungserkennung	Reaktiv	Reaktiv	Reaktiv	Proaktiv	Proaktiv
Reaktionszeit	1h	4h	1h	1h	1h
Verfügbarkeit (jährlich)	99.90%	99.00%*	99.50%*	99.90%	99.95%
Maximale Ausfallzeit (jährlich)	9h	88h*	44h*	9h	4h
MTTR	< 10 Std.*	< 24 Std.*	< 10 Std.*	< 6 Std.	< 4 Std.
Störungsbehebung	Montag - Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr exkl. Feiertage	Montag - Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr exkl. Feiertage	Montag - Freitag, 08:00 - 17:00 Uhr exkl. Feiertage	Montag - Freitag, 24 Std. exkl. Feiertage	Montag - Sonntag, 24 Std.

* Typischer Wert, nicht garantiert

6.4 Ausfallzeiten / Suspendierte Zeiten

Als Ausfall gilt ein Unterbruch einer Punkt-zu-Punkt-Verbindung zwischen den definierten Kundenstandorten. Die Ausfallzeit beginnt mit der Bestätigung der Störung durch Stadtwerk Winterthur und endet mit der Meldung der Störungsbehebung durch Stadtwerk Winterthur. Die Unterbrechungsfenster und die betriebsnotwendigen Unterbrüche gemäss Ziffer 7 gelten nicht als Ausfallzeiten. Des Weiteren gelten Zeitspannen in welcher die Kundschaft explizit keine Störungsbehebung wünscht sowie durch die Kundschaft verschuldete Verzögerung der Störungsbehebung (z.B. keine Zutrittsgewährung, keine Erreichbarkeit, etc.) als suspendierte Zeit. Suspendierte Zeiten werden in der SLA Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt.

6.5 Nachlass bei Nichterreichen der garantierten Verfügbarkeit

Bei einem Netzausfall, der nicht durch höhere Gewalt, durch die Kundschaft selbst oder durch Dritte verursacht wurde und der länger als der in der SLA Kategorie definierten maximalen jährlichen Ausfallzeit dauert, erstattet Stadtwerk Winterthur der Kundschaft pro angebrochene, weitere Einheit Ausfallzeit einen Nachlass von 3% auf der jährlichen Vergütung. Der maximale Nachlass pro Jahr beträgt höchstens 9% der jährlichen Vergütung. Der Nachlass bezieht sich nicht auf die zusätzliche Vergütung für die SLA Kategorien Silver und Premium.

6.6 Weitere Forderungen

Der Nachlass gemäss Ziffer 6.5 ist die einzige Forderung, die die Kundschaft gegenüber Stadtwerk Winterthur bei Nichterreichen der garantierten Verfügbarkeit geltend machen kann. Sämtliche weiteren Ansprüche sind wegbedungen.

7. Unterhaltsfenster und betriebsnotwendige Unterbrüche

Stadtwerk Winterthur behält sich vor, aufgrund von allgemeinen Unterhaltsarbeiten oder notwendigen Trasseänderungen die Verbindungen zeitweise zu unterbrechen. Stadtwerk Winterthur ist bestrebt, die Anzahl Unterbrüche und die Ausfallzeiten möglichst klein zu halten. Die Ankündigung erfolgt mindestens 10 Arbeitstage im Voraus.

8. Qualitätsgarantie

Auf dem Netz wird grundsätzlich keine Übertragungsqualität oder Leitungsqualität garantiert und diesbezügliche Ansprüche sind wegbedungen.

Allgemeine Bestimmungen

9. Zutritt zu den Netzanlagen

Die Kundschaft gewährt Stadtwerk Winterthur den Zugang zu den Netzanlagen an den Kundenstandorten. Für die Kundschaft ist aus Sicherheitsgründen der Zutritt zu den Netzanlagen von Stadtwerk Winterthur nur nach vorgängiger Absprache und nur in Begleitung von Werkpersonal möglich. Stadtwerk Winterthur kann jederzeit weitere Weisungen für den Zutritt zu seinen Netzanlagen erteilen.

10. Verantwortung für die Nutzung des Netzes

Die Kundschaft ist für die über das Netz übermittelten Inhalte verantwortlich und hält Stadtwerk Winterthur diesbezüglich schadlos.

11. Haftung

Stadtwerk Winterthur haftet für Schäden, die es absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat. Stadtwerk Winterthur haftet zudem gemäss den Bestimmungen über die Verfügbarkeitsgarantie. Jede weitere Haftung insbesondere für indirekten Schaden, Folgeschaden oder entgangenen Gewinn ist wegbedungen.

12. Versicherungsdeckung

Die Kundschaft bestätigt, dass eine Haftpflichtversicherung besteht, die sämtliche Personen- und Sachschäden deckt, welche im Zusammenhang mit seiner Nutzung des Netzes stehen. Ist Stadtwerk Winterthur als Kausalhaftpflichtiger zur Deckung des Schadens verpflichtet, steht ihm der Regress auf die Kundschaft zu.

13. Beizug von Dritten

Stadtwerk Winterthur kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen.

14. Eigentumsverhältnisse

Das Netz und alle Teile davon bis und mit den KEV bleiben im Eigentum von Stadtwerk Winterthur. Erfolgt die Übergabe auf einer OTO Glasfaserdose, sind die Eigentumsverhältnisse wie folgt: Die Hausanschlussleitungen sind in Alleineigentum von Stadtwerk Winterthur. Der optische Hausanschlusskasten (BEP), die OTO Glasfaserdose sowie sämtliche Anlagen der Wohnungsverkabelung sind im Eigentum der Eigentümerschaft.

15. Ausserordentliche Kündigung

Der Vertrag kann vor Ablauf der Mindestvertragsdauer fristlos aufgelöst werden, wenn

- a) eine Partei Pflichten aus dem Vertrag verletzt und die Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen beseitigt ist, nachdem ihr schriftlich von der Gegenpartei die Auflösung dieses Vertrages angedroht wurde.
- b) die Kundschaft mehr als 60 Tage mit der Bezahlung der Vergütung in Verzug ist.
- c) ein Gläubiger einer Partei die Fortsetzung der Betreibung verlangt hat.
- d) die Kundschaft sich zahlungsunfähig erklärt oder ein Gesuch um Nachlassstundung beim Richter eingereicht hat.

16. Vertragsänderung

Ergänzungen und Änderungen des Vertrages und dessen Bestandteile sind nur gültig, wenn sie von den Parteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftlichkeitsvorbehaltes.

17. Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Winterthur.

18. Anwendbares Recht

Anwendbar ist schweizerisches Recht.