

A) Produktebeschreibung

1 Nutzung der Übertragungsmedien

Stadtwerk Winterthur erteilt dem Kunden ein Nutzungsrecht an Teilen des Glasfaser-Breitbandnetzes von Stadtwerk Winterthur (nachfolgend **Netz**). Die Nutzung betrifft die gemäss Vertrag definierten Verbindungen. Der Service-Anschlusspunkt SAP (nachfolgend **SAP**) besteht entweder aus einem Kabelendverschluss (KEV) bei einer optischen Service-Übergabe oder einem Port auf einem Kundenendgerät von Stadtwerk Winterthur (CPE) und bildet den Abschluss der Verbindungen. Die Nutzung bezieht sich entweder auf eine bestimmte Bandbreite oder auf explizit für einen Kunden zugeteilte Glasfasern zwischen 2 oder mehreren Standorten. 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 Kundenstandorten gemäss Vertrag.

3 Installation

Stadtwerk Winterthur bestimmt in Absprache mit dem Kunden den Bedarf und die örtliche Platzierung der Verteiler und die dazugehörigen Steckertypen und Schnittstellen. Die Hausinstallation ab dem SAP ist Sache des Kunden.

Stadtwerk Winterthur installiert den KEV bzw. das CPE in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung in einem vom Kunden bereitgestellten Schrank. Die Installation umfasst die Kabeleinführung, die Verlegung und die Installation vom KEV bis zu einer Entfernung von max. 5 Metern vom Eintrittspunkt der Kabeleinführung in das Gebäude. Bei einem weiter entfernten KEV-Standort trägt der Kunde die Mehrkosten für die Inhouse-Kabelverlegung. Das verwendete Kabel wird von Stadtwerk Winterthur geliefert.

4 Abnahme

Vor Übergabe von Breitband-Verbindungen an den Kunden testet Stadtwerk Winterthur die Funktionstüchtigkeit und Mängelfreiheit der Verbindungen. Der Kunde bestätigt mit der Abnahme der Verbindung die volle Funktionstüchtigkeit und Mängelfreiheit. Erfolgt keine Meldung, wird spätestens nach 60-tägigem Betrieb die Verbindung automatisch als abgenommen bestätigt. Durch Mutationen im Netz können sich die physikalischen Eigenschaften des Netzes nach der Abnahme ändern. Der Kunde 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 Wartung

6.1 Wartungsbereitschaft

Stadtwerk Winterthur bietet drei Wartungsbereitschaftsgrade an:

| Wartungsbereitschaftsgrad | Code | Wartungsbereitschaftszeit |
|---------------------------|------|---|
| Standard Support | SS | Montag - Freitag, 07:00 bis 18:00 Uhr exkl. Feiertage |
| Extended Support | ES | Montag - Freitag, 24 Std. exkl. Feiertage |
| Full Support | FS | Montag - Sonntag, 24 Std. inkl. Feiertage |

6.2 Wartungsleistung

Die Wartungsleistung von Stadtwerk Winterthur besteht üblicherweise in der Fehlerdiagnose von SAP zu SAP. Zusätzlich führt Stadtwerk Winterthur, im eigenen Interesse, nach Bedarf verschiedene Messungen am Netz durch.

6.3 Störungsbehebung

Stadtwerk Winterthur bietet bei Bedarf seinen Pikettendienst oder einen Service Partner für die Reparatur und Behebung der Störung auf. Der Kunde wird über die Massnahmen und den geschätzten Zeitbedarf für die Reparaturarbeiten gemäss Ziffer 6.4 informiert.

6.4 Störungsmeldung und Reaktionszeit

Der Kunde meldet die Störung der Störungsannahmestelle von Stadtwerk Winterthur

⇒ **per Telefon 0800 84 00 84**

Nach Eingang des Anrufs (Zeit=T), informiert Stadtwerk Winterthur den Kunden schrittweise über die eingeleiteten Massnahmen.

| Reaktionszeit (Minuten) | Bestätigte Schritte |
|-------------------------|---|
| T + 60 | Eingangsbestätigung der Störungsmeldung |
| T + 240 | Bestätigung der Fehlerursache |
| T + 360 | Fehlerlokalisierung und Information über die Fortschritte bei der Behebung. Eine Statusmeldung wird nach abgemachten Zeitpunkten erfolgen |
| T + 480 | Geschätzte Zeit zur Wiederaufnahme der Verbindung |

Produkteanhang, Fortsetzung

B) Qualitätsbestimmungen

7 Verfügbarkeit des Netzes

7.1 Verfügbarkeitsgarantie

Stadtwerk Winterthur garantiert eine jährliche Verfügbarkeit des Netzes bis und mit dem SAP. Die Verfügbarkeitsgarantie ist im Vertrag geregelt. Die Verfügbarkeitsgarantie bezieht sich auf eine Dauer von einem Jahr und kann ein oder mehrere Ereignisse umfassen.

7.2 Ausfallzeiten

Die gemäss Vertrag garantierten Verfügbarkeiten von 99,9% oder 99,95% bedeuten maximale Ausfallzeiten von 8,76 Stunden, respektive 4,38 Stunden. Die Ausfallzeiten aller Ereignisse innerhalb eines Jahres werden auf ein Jahr kumuliert. Als Ausfall gilt ein Unterbruch einer Punkt zu Punkt Verbindung gemäss Vertrag. Die Unterbrechungsfenster und die betriebsnotwendigen Unterbrüche gemäss Ziffer 8 gelten nicht als Ausfallzeiten. Für interne Verbindungen an den Kundenstandorten ab SAP übernimmt Stadtwerk Winterthur keine Garantie.

7.3 Nachlass auf der Vergütung

Bei einem Netzausfall, der nicht durch höhere Gewalt, den Kunden selbst oder durch Dritte verursacht wurde und länger als die gemäss Vertrag vereinbarte Ausfallzeit gedauert hat, erstattet Stadtwerk Winterthur dem Kunden pro angebrochene, weitere Stunde Ausfallzeit einen Nachlass von 1% auf die jährliche Vergütung. Der maximale Nachlass pro Jahr beträgt höchstens 10%. Der Nachlass bezieht sich nicht auf die zusätzliche Vergütung für die Wartungsbereitschaftsgrade ES und FS.

7.4 Weitere Forderungen

Dieser Nachlass ist die einzige Forderung, die der Kunde gegenüber Stadtwerk Winterthur bei Nichterreichen der garantierten Verfügbarkeit geltend machen kann. Sämtliche weiteren Ansprüche sind wegbedungen.

8 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.

9 Qualitätsgarantie

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

C) Allgemeine Bestimmungen

10 Zutritt zu den Netzanlagen

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

11 Verantwortung für die Nutzung des Netzes

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

12 Haftung

Stadtwerk Winterthur haftet für Schäden, die sie 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.

13 Versicherungsdeckung

Der Kunde bestätigt auf Anfrage, 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 den Kunden zu.

14 Beizug von Dritten

Stadtwerk Winterthur kann zur Leistungserbringung Dritte beziehen.

15 Publikation

Mit der Unterzeichnung des Vertrages stimmt der Kunde zu, dass Stadtwerk Winterthur den Namen des Kunden in seine Referenzliste aufnimmt und den Namen und die Referenzliste nach eigenem Ermessen Dritten bekannt gibt.

16 Eigentumsverhältnisse

Das Netz und alle Teile davon bis und mit den KEVs und CPEs bleiben im Eigentum von Stadtwerk Winterthur.

17 Ausserordentliche Kündigung

Der Vertrag kann vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer fristlos aufgelöst werden, wenn

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

18 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.

19 Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Winterthur.

20 Anwendbares Recht

Anwendbar ist schweizerisches Recht.