



Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen BUSINESS MANAGED WLAN

Gültig ab 13.10.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Basisinformation	3
2. Leistungsbeschreibung	3
2.1 Leistungsumfang	3
2.1.1 Planung und Design	3
2.1.2 Bereitstellung der Hardware	4
2.1.3 Installation und Konfiguration	4
2.1.4 Features	4
2.2 Mindestvertragsdauer	4
2.3 Voraussetzungen	5
3. Entgeltbestimmungen	6
3.1 Monatliche Entgelte	6
3.2 Herstellungsentgelte	6
3.3 Sonstige Entgelte	7
4. Servicemanagement & SLA	7
5. Vertragsbeendigung	8

Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Vertragsdokument auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter (männlich, weiblich, divers). Wir möchten betonen, dass uns Gleichberechtigung und Inklusion ein wichtiges Anliegen sind. Die gewählte Schreibweise dient allein der sprachlichen Vereinfachung und beinhaltet keinerlei Wertung oder Ausschluss.

1. Basisinformation

Mit dem Produkt BUSINESS MANAGED WLAN bietet die Wien Energie GmbH (im Folgendem kurz WE genannt) ein Zusatzprodukt für Unternehmen iSd § 1 KSchG an. Die Leistungserbringung erfolgt auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsprodukte für Unternehmer (AGB BUSINESS), den Service Level Agreement Telekommunikationsprodukte für Unternehmer (SLA BUSINESS) sowie dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen „BUSINESS MANAGED WLAN“, abrufbar unter www.wienenergie.at/agb.

Das BUSINESS MANAGED WLAN bietet BUSINESS INTERNET-Kunden der Wien Energie eine umfassende, zentral verwaltete Lösung für eine lückenlose und stabile WLAN-Abdeckung in Gebäuden oder auf großen Flächen. Durch strategisch platzierte Access Points (APs) und kontinuierliche Überwachung wird eine hohe Netzleistung und Sicherheit gewährleistet. Dieses Service umfasst die Bereitstellung, Konfiguration, Überwachung und Wartung der durch WE bereitgestellten Netzwerk-Infrastruktur.

2. Leistungsbeschreibung

Das Vertragsverhältnis über das BUSINESS MANAGED WLAN kommt ausschließlich zwischen WE und dem Kunden zustande. Das BUSINESS MANAGED WLAN ist als Zusatzprodukt (Add-On) nicht eigenständig beziehbar, sondern ausschließlich als Ergänzung zum BUSINESS INTERNET von Wien Energie möglich.

BUSINESS MANAGED WLAN bezeichnet eine Lösung zur Bereitstellung und Einrichtung eines drahtlosen Netzwerks über eine gesamte Fläche, wie etwa ein Bürogebäude. Ziel ist es, alle Bereiche zuverlässig und lückenlos mit WLAN zu versorgen. Die kostenpflichtige Zusatzleistung, der WLAN-Ausleuchtung, ermöglicht es festzustellen, an welchen strategischen Punkten Access Points installiert werden müssen, um flächendeckend eine stabile und leistungsstarke Verbindung sicherzustellen.

Das Service umfasst nicht nur die Installation der Hardware, wie Router und Access Points, sondern auch die laufende Überwachung der Netzwerkstabilität. Zusätzlich werden regelmäßige Updates durchgeführt, um die Aktualität der Geräte-Firmware zu gewährleisten.

2.1 Leistungsumfang

Das BUSINESS MANAGED WLAN beinhaltet, im Rahmen der bestehenden räumlichen und baulichen Gegebenheiten sowie der technischen Möglichkeiten in den Räumlichkeiten des Kunden, folgende Leistungen:

2.1.1 Planung und Design

- **Standortanalyse und Netzwerkdesign:** Durchführung einer kostenpflichtigen WLAN-Ausleuchtung zur Ermittlung der optimalen Anzahl und Platzierung der APs, inkl. Prüfung der

technischen Machbarkeit im Zuge einer bautechnischen Erhebung. Der Kunde erhält anschließend einen detaillierten Bericht für das Netzwerkdesign.

2.1.2 Bereitstellung der Hardware

- **Access Points (APs):** Enterprise-APs zur Abdeckung der gesamten Betriebsfläche im Innen- und Außenbereich.
- **Router:** Zentrales Netzwerkgerät für die Weiterleitung von Datenpaketen zwischen Netzwerken.
- **Controller:** Zentrale Steuerungseinheit zur Verwaltung der APs.
- **Switches:** Netzwerkschwitches zur Integration der WLAN-Infrastruktur in das Kunden-Netzwerk.

2.1.3 Installation und Konfiguration

- **Installation:** Physische Installation der APs, Router, Controller und Switches basierend auf dem Ergebnis der WLAN-Ausleuchtung.
- **Konfiguration:** Einrichtung der WLAN-Netzwerke.

2.1.4 Features

- **Verschlüsselung:** Einsatz von WPA2/3-Verschlüsselung zur Sicherung der drahtlosen Kommunikation.
- **Basis-Firewall-Setup:** zur Unterbindung von eingehenden Verbindungen. (Kundenspezifische Anpassungen nach Vereinbarung mit WE möglich.)
- Bei Bedarf Einrichtung eines Gäste-WLANs.
- **Lesezugriff:** auf den Controller (Vollzugriff nach Vereinbarung mit WE möglich).

Das BUSINESS MANAGED WLAN steht in folgenden Tarifen zur Verfügung:

Tarif	Anzahl APs	Größe der Nutzereinheit ¹⁾	Raumbedingungen
BUSINESS MANAGED WLAN Standard	bis zu 8	bis zu 400 Quadratmeter	stockwerkgebunden
BUSINESS MANAGED WLAN Advanced	bis zu 24	bis zu 1200 Quadratmeter	stockwerkübergreifend
BUSINESS MANAGED WLAN Solution ²⁾	ab 25 oder Sonderlösungen	ab 1200 Quadratmeter	stockwerkübergreifend

1) Die angegebenen Größen stellen Richtwerte dar.

2) Bei diesem Tarif handelt es sich um eine individualisierbare Lösung, die ausschließlich auf Projektbasis umgesetzt wird.

2.2 Mindestvertragsdauer

Es gilt eine Mindestvertragsdauer von 24 Monaten, sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde. Sollte die Mindestvertragsdauer für die BUSINESS INTERNET Primärleitung bei Abschluss des BUSINESS MANAGED WLAN Vertrages (Add On) kürzer sein als die hier vereinbarte Mindestvertragsdauer, so verlängert sich die Mindestvertragsdauer des BUSINESS INTERNETs bis zum Ende der Mindestvertragsdauer des abgeschlossenen BUSINESS MANAGED WLAN Vertrages (Add On). Für Klein- und Kleinstunternehmer im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 und für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt diese Verlängerung nur, sofern ein wirksamer Verzicht auf die

Anwendung der Bestimmungen des § 136 Abs 1 und 3 TKG 2021 im Bestellprozess erfolgt.

Sofern kein wirksamer Verzicht im Zuge des Bestellprozesses erfolgt, gilt für Klein- und Kleinstunternehmen im Sinn des § 4 Z 66 TKG 2021 und für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten. In diesem Fall hat der Kunde bei Beendigung des Vertrages nach einer Vertragsdauer von weniger als 24 Monaten geeignete schriftliche Nachweise vorzulegen, aus denen sich seine Qualifikation als Klein- und Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 oder als Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht zweifelsfrei ergibt.

2.3 Voraussetzungen

Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme des BUSINESS MANAGED WLANs gilt der Bezug des BUSINESS INTERNETs von Wien Energie.

Eine WLAN-Ausleuchtung ist Voraussetzung, um das BUSINESS MANAGED WLAN beziehen zu können. Wien Energie stellt das Service der WLAN-Ausleuchtung kostenpflichtig zur Verfügung. Es werden dabei die exakte Anzahl an benötigten Access Points sowie die optimale Platzierung für eine flächendeckende Netzabdeckung ermittelt. Zusätzlich wird die technische Machbarkeit durch eine bautechnische Erhebung geprüft.

Weiters wird eine Spannungsversorgung (230V, 16a max., 1PH) am Installationsort für die zentralen Hardware-Komponenten benötigt. Diese ist vom Kunden bereitzustellen. Die WLAN-Access Points werden über die zentralen Hardware-Komponenten mit Strom versorgt.

Für die präzise Festlegung der Access Point-Standorte ist die Vorlage eines aktuellen Gebäude- sowie Brandschutzplans durch den Kunden zwingend erforderlich. Diese dienen als Grundlage zur Berücksichtigung baulicher Gegebenheiten, brandschutztechnischer Anforderungen sowie zur Vermeidung von Installationen in sicherheitskritischen Bereichen (z. B. Fluchtwege, Brandabschnitte, Technikräume mit besonderen Schutzvorgaben). Ohne dieser Pläne kann keine verbindliche Planung der Access Point-Positionen erfolgen.

Sollte sich im Zuge des Projektes herausstellen, dass die Realisierbarkeit eines Standardangebotes aufgrund technischer oder baulicher Gegebenheiten nicht möglich ist, wird WE dies dem Kunden unverzüglich mitteilen. Der Kunde hat in diesem Fall die Möglichkeit das Produkt auf Projektbasis gemäß dem Tarif „BUSINESS MANAGED WLAN Solution“ zu beziehen.

Für die Bereitstellung und den ordnungsgemäßen Betrieb des BUSINESS MANAGED WLAN-Services ist eine frei verfügbare IPv4-Adresse, aus dem von WE dem Kunden zugewiesenen Subnet, erforderlich. Diese muss vom Kunden der WE während der gesamten Vertragslaufzeit uneingeschränkt zur Verfügung gestellt werden und darf nicht durch andere Dienste oder Systeme belegt sein. Die IPv4-Adresse ist Voraussetzung für die erfolgreiche Inbetriebnahme sowie den störungsfreien Betrieb des Services.

Der Kunde hat WE unverzüglich, jedenfalls vor Umsetzung, über geplante oder eingetretene nachträgliche bauliche, räumliche oder funktechnische Veränderungen in den versorgten Flächen zu informieren, die die WLAN-Ausbreitung beeinflussen können (insbesondere: Errichtung oder Entfernung von Trennwänden, Änderungen der Möblierung/ Regalierung wie Metallregale, Montage großflächiger Maschinen, Installation zusätzlicher Funknetze, signifikante Änderungen der Nutzer-/Gerätedichte, elektromagnetische Störquellen). Der Kunde unterlässt eigenmächtige Änderungen am Netzdesign sowie das Versetzen/Verändern von durch WE installierten Komponenten. Änderungen der räumlichen Gegebenheiten können die ursprünglich dokumentierte WLAN-Performance beeinträchtigen.

3. Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.

3.1 Monatliche Entgelte

Je nach gewählten BUSINESS MANAGED WLAN Tarif werden nachfolgende monatliche Entgelte verrechnet. Das monatliche Entgelt setzt sich zusammen aus einem Grundentgelt zuzüglich eines Entgelts für Access Points (AP). Dieses variiert je nach Anzahl der benötigten Access Points.

Im Tarif BUSINESS MANAGED WLAN Standard steht dem Kunden die Basic Option (WiFi 6) von Access Points für den Innenbereich zur Verfügung. Im Tarif BUSINESS MANAGED WLAN Advanced und Solution stehen dem Kunden zwei unterschiedliche Optionen von Access Points für den Innenbereich zur Auswahl – Basic Option (WiFi 6) und Performance Option (WiFi 7). Im Tarif BUSINESS MANAGED WLAN Solution kann der Kunden auch die Option von Außen-Access Points auswählen.

Tarif	Monatliches Grundentgelt
BUSINESS MANAGED WLAN Standard	€ 49,90
BUSINESS MANAGED WLAN Advanced	€ 99,90
BUSINESS MANAGED WLAN Solution	auf Anfrage

Tarif	Monatliches Entgelt pro AP		
BUSINESS MANAGED WLAN Standard	€ 8,90 ¹⁾		
BUSINESS MANAGED WLAN Advanced	€ 8,90 ¹⁾	€ 12,90 ²⁾	
BUSINESS MANAGED WLAN Solution	€ 8,90 ¹⁾	€ 12,90 ²⁾	€ 12,90 ³⁾

1) Basic Option: Bei der Basic-Option wird das WLAN als 802.11AX/WiFi 6 bereitgestellt.

2) Performance Option: Bei der Performance-Option wird das WLAN als 802.11BE/WiFi 7 bereitgestellt. Option nur bei den Tarifen BUSINESS MANAGED WLAN Advanced und Solution verfügbar.

3) Außen-Access Point: ist nur im Tarif BUSINESS MANAGED WLAN Solution verfügbar.

Hinweis: Innerhalb der Tarife BUSINESS MANAGED WLAN Advanced und BUSINESS MANAGED WLAN Solution ist keine Vermischung der Access Point-Optionen im Innenbereich möglich.

Es kann pro Kundenstandort nur ein BUSINESS MANAGED WLAN Tarif gewählt werden.

3.2 Herstellungsentgelte

Je nach gewählten BUSINESS MANAGED WLAN Tarif wird ein einmaliges Herstellungsentgelt verrechnet. Mit dem Herstellungsentgelt werden die anfallenden Kosten (Anfahrt, Aufbau, Montage und Einrichtung des BUSINESS MANAGED WLANs sowie die Dokumentation durch WE) abgegolten. Das Herstellungsentgelt richtet sich nach den örtlichen Gegebenheiten des Kunden. Nach einer bautechnischen Erhebung (BTE) kann das endgültige Herstellungsentgelt festgelegt und dem Kunden angeboten werden.

Tarif	Herstellungsentgelt
BUSINESS MANAGED WLAN Standard	auf Anfrage
BUSINESS MANAGED WLAN Advanced	
BUSINESS MANAGED WLAN Solution	

Hinweis: Die Herstellung der Tertiärverkabelung zwischen dem WE Customer Premises Equipment (CPE) und den Access Points ist im Herstellungsentgelt inkludiert. Reparaturen sowie Wartungsarbeiten der Tertiärverkabelung bleiben in Kundenverantwortung.

3.3 Sonstige Entgelte

Vor finaler Umsetzung erfolgt eine WLAN-Ausleuchtung um die exakte Anzahl der APs und ihre optimale Positionierung zu bestimmen, sowie die bautechnische Erhebung. Dadurch kann eine zuverlässige und leistungsfähige WLAN-Versorgung und technische Realisierbarkeit gewährleistet werden (siehe Punkt 2.1.1).

Die WLAN-Ausleuchtung ist notwendig für die Umsetzung des BUSINESS MANAGED WLANs. Das Service der WLAN-Ausleuchtung kann separat bezogen werden, die Umsetzung des BUSINESS MANAGED WLAN wird nicht vorausgesetzt.

Für die WLAN-Ausleuchtung wird nachfolgendes einmaliges Entgelt verrechnet. Dieser Tarif umfasst eine Ausleuchtung von bis zu 24 Access Points. Für die WLAN-Ausleuchtung Solution kann dem Kunden nach erfolgter Begehung vor Ort ein Angebot für die Ausleuchtung gelegt werden. Dieser Tarif wird ab einer Anzahl von 25 Access Points oder Sonderlösungen verrechnet.

Tarif	Einmaliges Entgelt
Entgelt WLAN-Ausleuchtung	€ 1 990,00
Entgelt WLAN-Ausleuchtung Solution	auf Anfrage

Hinweis:

Die Ergebnisse der WLAN-Ausleuchtung beziehen sich ausschließlich auf den zum Messzeitpunkt bestehenden Ist-Zustand der räumlichen und funktechnischen Gegebenheiten. Nachträgliche Veränderungen in der Umgebung – insbesondere durch das Hinzufügen oder Entfernen von Einrichtungsgegenständen (z. B. Metallregale), Trennwänden oder anderen baulichen Elementen, die Installation großflächiger Maschinen, signifikante Änderungen der Nutzer-/Gerätedichte sowie externe Störquellen (z. B. zusätzliche Funknetze, elektromagnetische Interferenzen) – können die WLAN-Performance erheblich beeinflussen und zu Abweichungen von den dokumentierten Messergebnissen führen. Für Performanceabweichungen, die ausschließlich auf solche nachträglichen Veränderungen oder externe Störquellen zurückzuführen sind, übernimmt WE keine Verantwortung. In diesen Fällen ist für die Wiederherstellung einer den geänderten Gegebenheiten entsprechenden Versorgung eine erneute WLAN-Ausleuchtung erforderlich; diese wird als gesonderte, kostenpflichtige Leistung gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet.

4. Servicemanagement & SLA

Die allgemein gültigen Leistungskriterien von WE sind im Service Level Agreement Telekommunikationsprodukte für Unternehmer (SLA BUSINESS) beschrieben. Diese Leistungsbeschreibung benennt jene Punkte, die spezifisch für das BUSINESS MANAGED WLAN gelten.

Unterschieden wird zwischen kabellosen und kabelgebundenen Verbindungen. Kabellose Verbindungen (WLAN) sowie Access Points sind von jeglichen Service Level Agreements (SLA) ausgeschlossen. Eine Störungsbearbeitung/-beseitigung erfolgt nach dem Best-Effort-Prinzip. Für kabelgebundene Verbindungen sowie die Netzinfrastruktur gelten die beim BUSINESS INTERNET gewählten SLA.

Falls eine Störung den Tausch eines Hardware-Bestandteiles erforderlich macht, wird dieser von WE

innerhalb weniger Werkzeuge innerhalb der Mindestvertragsdauer kostenlos getauscht.
Nicht von WE zur Verfügung gestellte Endgeräte sowie die Tertiärverkabelung zwischen dem WE CPE und den Access Points sind vom Servicemanagement ausgenommen.

5. Vertragsbeendigung

Eine Beendigung des Vertragsverhältnisses des BUSINESS INTERNETs bewirkt automatisch auch eine Beendigung des Vertragsverhältnisses für das BUSINESS MANAGED WLAN.

Eine Beendigung des Vertragsverhältnisses des BUSINESS MANAGED WLANs bewirkt nicht automatisch auch eine Beendigung des Vertragsverhältnisses des BUSINESS INTERNETs.

Mit Vertragsbeendigung und Erfüllung aller Entgeltverpflichtungen des Kunden geht die zur Verfügung gestellte Hardware in das Eigentum des Kunden über. Bis zu diesem Zeitpunkt verbleibt die Hardware im Eigentum der WE. Sollte eine Vertragsbeendigung vor Ablauf der Mindestvertragsdauer stattfinden, hat der Kunde für den Zeitraum zwischen dem tatsächlichen Vertragsende und dem Ende der Mindestvertragsdauer ein Restentgelt in der Höhe der Summe der bis zum Ende der Mindestvertragsdauer noch anfallenden Monatsentgelte zu bezahlen. Keine Restentgelte fallen an, wenn der Vertrag durch außerordentliche Kündigung des Kunden (siehe Punkt 9.3., AGB BUSINESS) beendet wird.