

Leistungsbeschreibung VVg 0303-2026

Inhalt

1	Ausgangslage	2
1.1	Das Unternehmen Fördern & Wohnen.....	2
1.2	Das Vorhaben „WLAN-Voucher Konzession“	2
1.3	Informationen zur Bewohnerschaft.....	3
1.3.1	Anzahl Bewohner, Altersstruktur und Familienstand	3
1.3.2	Finanzierung	3
1.3.3	Konkurrierende Versorgung	4
2	Leistungspflichten	4
2.1	Allgemeines.....	4
2.2	Inbetriebnahmephase.....	4
2.3	Betrieb.....	5
2.3.1	Bandbreiten	6
2.3.2	Endkundenservice und Support	6
2.3.3	Voucher-Tarife	7
2.3.4	Störungsmanagement	8
2.3.5	Beistelleleistungen.....	9
2.3.6	Änderungen am Konzessionsumfang	9
	Anlage 1: F&W Asset Transfer Liste_Stand 15.12.2025	10
	Anlage 2: W726_Pinneberger Straße 44_Dokumentation.....	10
	Anlage 3: W726_Pathfinder Dokumentation	10
	Anlage 4: W726_Grundriss_Haus 1_1OG_220128-Modell.....	10
	Anlage 5: HVT1	10
	Anlage 6: UVT1-6.....	10
	Anlage 7: Standortliste	10

1 Ausgangslage

1.1 Das Unternehmen Fördern & Wohnen

Fördern & Wohnen AöR („F&W“) gibt obdach- und wohnungslosen Menschen ein Dach über dem Kopf und hilft ihnen, wieder Fuß zu fassen. Flüchtlinge und Asylbewerber finden hier ebenso eine Bleibe auf Zeit wie Menschen aus Hamburg. Senioren und Menschen, die es auf dem Wohnungsmarkt besonders schwer haben, können bei F&W auf Dauer wohnen. Für Menschen mit Behinderungen und psychischen Erkrankungen bietet F&W Wohnung und Teilhabe. F&W Fördern & Wohnen AöR ist ein Tochterunternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg und mit rund 2200 Mitarbeitenden an über 200 Standorten für Menschen da.

In sozialer Verantwortung für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt ist F&W ein leistungsfähiger und verlässlicher Partner. F&W unterliegt in der Rechtsform einer Anstalt öffentlichen Rechts der Verantwortung eines Aufsichtsrates und wird aktuell von zwei Geschäftsführern geleitet: Dr. Arne Nilsson (Sprecher der Geschäftsführung) und Andreas Tjaden.

F&W folgt einem Unternehmensleitbild und betreibt ein zentrales Qualitätsmanagement. Datenschutz, Risikomanagement, Korruptionsprävention und Arbeitssicherheit werden ebenfalls von Stabsstellen der Geschäftsführung zentral gewährleistet. Eine zentrale Freiwilligenkoordination organisiert die Zusammenarbeit von Haupt- und rund 1.000 Ehrenamtlichen. Dank eines eigenen Projekt- und Immobilienmanagements kann F&W die für die Erfüllung sozialer Aufgaben nötigen Gebäude selbst entwickeln, bauen und Instand halten.

1.2 Das Vorhaben „WLAN-Voucher Konzession“

Zur Stärkung von Teilhabe und Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner der Standorte von F&W (im folgenden auch Konzessionsgeber, KG, genannt) werden diese nach unterschiedlichen Modellen mit Möglichkeiten für den Internetzugriff versorgt.

Es wurden aktuell 87 Standorte mit einer Kapazität für mehr als 18.250 Bewohnerinnen und Bewohner mit einer kostenpflichtigen, flächendeckenden WLAN-Ausleuchtung und zentralem Internetanschluss mit entsprechender Bandbreite je Standort als Substitut für herkömmliche individuelle, festnetzbaasierte Internetverträge (z.B. privater Standard-DSL-Anschluss) ausgestattet. Einzelheiten zu den jeweiligen Standorten (insbesondere Adresse und weitere bestimmende Parameter der Standorte) sind in der Anlage „Standortliste“ verzeichnet.

Vergeben wird eine Dienstleistungskonzession mit einer nominalen Laufzeit von fünf Jahren. Ziel ist die Beauftragung eines Konzessionärs (Konzessionsnehmers) mit der Fortführung eines voucher-basierten Internetzugangs über WLAN auf hierfür bereits vorhandener Infrastruktur. Der Zuschlag soll im Herbst 2026 erfolgen (siehe Bekanntmachung).

Der Konzessionsnehmer (KN) hat die bestehende Infrastruktur in eigener Verantwortung in den Betrieb zu übernehmen und einen ordnungsgemäßen, sicheren und störungsarmen Betrieb des voucher-basierten Internetzugangssystems sicherzustellen. Hierzu hat der KN insbesondere die erforderlichen externen Anbindungen (z. B. Internetversorgung) bereitzustellen bzw. zu beauftragen, die notwendigen technischen Konfigurationen vorzunehmen, die Funktionsfähigkeit des Voucher-Systems sicherzustellen, die Nutzerverwaltung und Authentifizierung zu betreiben, entsprechenden Support anzubieten sowie die Abrechnung der Leistungen direkt mit den Endnutzern durchzuführen. Die Leistung wird

an nicht öffentlich zugänglichen Standorten des KG erbracht und richtet sich ausschließlich an die dort untergebrachten Bewohnerinnen und Bewohner.

Soweit für einen ordnungsgemäßen Betrieb erforderlich, umfasst die Leistung auch die Anpassung, Ergänzung oder den Austausch einzelner Systemkomponenten. Die vorhandene technische Infrastruktur (insbesondere Netzwerkkomponenten, Verkabelung und Access Points) ist Eigentum des KG und grundsätzlich weiter zu nutzen. Ein Neuaufbau der WLAN-Infrastruktur ist nicht Gegenstand der Leistung, soweit diese nicht im Einzelfall zur Sicherstellung des Betriebs erforderlich ist.

Der KN ist berechtigt, erforderliche CPE-Komponenten (Netzabschlussgeräte der jeweiligen Internet Service Provider) auszutauschen oder zu ergänzen, soweit dies im Rahmen der Inbetriebnahmephase und für einen ordnungsgemäßen und sicheren Betrieb notwendig ist. Der Austausch vorhandener Komponenten ist auf das technisch erforderliche Maß zu beschränken. Eingriffe in die bestehende Infrastruktur sind vorab mit dem KG abzustimmen.

Der KN hat sicherzustellen, dass Maßnahmen zum Austausch oder Einbau von Komponenten möglichst unterbrechungsarm erfolgen und der laufende Betrieb für die Nutzer (die Bewohnerinnen und Bewohner) so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

1.3 Informationen zur Bewohnerschaft

Hinweis: Alle Aussagen sind stichtagsbezogen, generell schwankend und dementsprechend unsicher.

1.3.1 Anzahl Bewohner, Altersstruktur und Familienstand

In den relevanten Standorten sind insgesamt etwas mehr als 18.250 Soll-Plätze vorhanden. Die Auslastung der Soll-Plätze beträgt gegenwärtig ca. 90%. Im Hinblick auf die Entwicklung der Bewohnerzahlen ist keine belastbare Kalkulation für die gesamte Laufzeit der Konzession möglich. Aufgrund dynamischer Belegungsentwicklungen können sich Änderungen ergeben.

Rund 81 % der Bewohnerinnen und Bewohner gehören derzeit den relevanten Altersgruppen an (Gesamt ohne Kleinkinder und Senioren). Der Anteil minderjähriger Bewohnerinnen und Bewohner, also derjenigen Bewohnerinnen und Bewohner, die ihr 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, liegt aktuell bei etwa 32 %. Von den volljährigen Bewohnern sind derzeit rund 45 % alleinstehend.

1.3.2 Finanzierung

Dem überwiegenden Teil der Bewohnerinnen und Bewohner steht der Regelsatz für Sozialleistungen in der jeweiligen Stufe zur Verfügung. Gemäß § 5 „Regelbedarfsermittlungsgesetz vom 9. Dezember 2020“ (in Kraft ab 2021) beträgt die Abteilung 8 (Post und Telekommunikation) auf Basis der „Sonderauswertungen der Einkommens- und Verbrauchsstichprobe 2018“ in der Stufe 1 derzeit 38,89 € pro Monat. Einschlägig für die individuelle Versorgung mit Internet ist die darin enthaltene Position 0830 401 in Höhe von 13,- € pro Monat. Diese kalkulatorischen Sätze im Regelsatz unterliegen häufigen Anpassungen und sind nicht zweckgebunden. Alle mündigen Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden frei über die Verwendung ihrer Mittel für einen Internetzugang.

Mindestens 8% der Bewohnerinnen und Bewohner zahlen eine ermäßigte Gebühr für die öffentlich-rechtliche Unterbringung, die die Vorlage eines Einkommensnachweises voraussetzt, finanziert sich also nicht aus den Regelsätzen, sondern aus eigenem Einkommen (Bei Leistungsempfängern werden die Gebühren von den Leistungsträgern bezahlt.).

1.3.3 Konkurrierende Versorgung

Es ist möglich, dass Bewohnerinnen und Bewohner bereits private Internetverträge via Mobilfunk (z.B. LTE-Router-Lösungen) oder Festnetz (z.B. DSL), teils ohne Wissen und ohne Zutun des KG, abgeschlossen haben. Anzahl, Art und Standorte dieser Verträge sind dem KG nicht bekannt.

Der KG geht davon aus, dass das WLAN-Angebot des KN als Substitut für herkömmliche individuelle, festnetzbasierende Internetverträge (vgl. Abschnitt 1.2 Das Vorhaben „WLAN-Voucher Konzession“) den bestehenden Individualverträgen in Preis, Leistung und Qualität mindestens ebenbürtig ist oder darüber hinaus geht (z.B. keine Datenvolumenbegrenzung) und damit wettbewerbsfähig ist. Das unternehmerische Risiko liegt dabei bei dem KN, der bei der Gestaltung des Angebots (insbesondere der Voucher-Preise (vgl. Abschnitt 2.4)) innerhalb der gesetzlichen Grenzen und der vertraglichen Vorgaben frei ist.

Der KN darf ab Zuschlag in den F&W-Standorten, die Gegenstand der Konzession sind, für sein Angebot werben.

2 Leistungspflichten

2.1 Allgemeines

Der Vertragsschluss erfolgt durch den Zuschlag. Die Laufzeit der Konzession beginnt am 01.01.2027 und endet nach fünf Jahren am 31.12.2031. Zu den Einzelheiten s. den Vertrag.

Soweit nicht sie nicht Teil der Vergabeunterlagen sind, stellt der KG dem KN spätestens zur Inbetriebnahmephase alle ihm vorliegenden Informationen zur bestehenden technischen Infrastruktur zur Verfügung. Dies umfasst insbesondere vorhandene Dokumentationen, Standortlisten, Konfigurationsdaten sowie sonstige betriebsrelevante Informationen.

Eine Gewähr für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der bereitgestellten Informationen wird nicht übernommen. Abweichungen zwischen bereitgestellten Informationen und tatsächlicher Infrastruktur begründen keine Ansprüche gegenüber dem KG. Der KN ist verpflichtet, die übergebenen Informationen zu prüfen und die tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort zu verifizieren. Der KG unterstützt den KN im erforderlichen Umfang bei der Klärung von Rückfragen sowie beim Zugang zu den relevanten Systemen und Standorten.

2.2 Inbetriebnahmephase

Der KG geht davon aus, dass all erforderlichen Haus- und Geländeanschlüsse sowie die passive und aktive Infrastruktur vorhanden sind und vom KN lediglich weiterbetrieben werden müssen. Alle Standorte sind zum Zeitpunkt der Auftragserteilung bereits flächendeckend mit WLAN versorgt und weisen die dafür notwendige Infrastruktur auf. Planung, Aufbau und Inbetriebnahme der WLAN-Versorgung waren Gegenstand eines Vorprojekts, das nach EU-weitem Vergabeverfahren im Herbst 2022 begann. Alle in den jeweiligen Standorten befindlichen Hardwarekomponenten (z. B. Access Points, Router, Switches etc.) befinden sich im Eigentum des KG.

Grundlegende infrastrukturelle Erweiterungen, standortseitige Modernisierungsmaßnahmen oder durch den KG veranlasste technische Anpassungen sind auch nicht Bestandteil der laufenden Betriebsverantwortung des KN.. Sollten wider Erwarten Errichtungsleistungen (z. B. Planung und Herstellung Hausanschluss, Planung, Lieferung und Herstellung passiver und aktiver Netzwerkkomponenten und

sonstiger Aufbau WLAN-Versorgung bis Abnahme durch den KG), werden diese Gegenstand gesonderter Vereinbarungen sein. Der KG wird vor jeder Beauftragung Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit und mögliche vergaberechtlichen Vorgaben prüfen, und behält sich vor, solche Zusatzleistungen im Wettbewerb und an Dritte zu vergeben.

Das mit dem Angebot einzureichende Konzessionsdurchführungskonzept der ab 2027 laufenden Inbetriebnahmephase ist verbindlich. Es soll eine komprimierte Umstellungs- / Inbetriebnahmephase stattfinden. In einem Zeitraum von zwei bis vier Wochen sollen alle Standorte umgestellt werden. Genaue Details zum Ablauf der Umstellungs- / Inbetriebnahmephase (z. B. mehrere Teams stellen pro Tag mehrere Standorte um etc.) sowie ein entsprechender Zeitplan sind im Konzessionsdurchführungskonzept zu erläutern.

Alle Standorte sind zum Zeitpunkt der Auftragserteilung bereits flächendeckend mit WLAN versorgt und weisen die dafür notwendige Infrastruktur auf. Alle in den jeweiligen Standorten befindlichen Hardwarekomponenten (z. B. Access Points, Router, Switches etc.) befinden sich im Eigentum der KG.

Der KN bleibt ungeachtet dessen für die ordnungsgemäße betriebliche Integration der eingesetzten Komponenten sowie für die Sicherstellung der Betriebsfähigkeit des WLAN-Voucher-Systems verantwortlich.

Die KN behält sich das Recht vor, zu Beginn der Laufzeit der Konzession die ordnungsgemäße betriebliche Integration der Komponenten sowie die Funktionsfähigkeit des WLAN-Voucher-Systems durch stichprobenartige oder anlassbezogene Abnahmen an einzelnen Standorten zu überprüfen. Diese punktuellen Kontrollen dienen der Sicherstellung der vertragsgemäßen Dienstleistungsqualität und entbinden den KN nicht von seiner eigenverantwortlichen Pflicht zur vollumfänglichen Betriebssicherung.

Der KN ist in Absprache mit dem KG ab Zuschlag berechtigt, in den Standorten in angemessenem und abzustimmendem Umfang für sein kommendes Angebot zu werben (z.B. Plakate, Flyer, Aktionen). Der KG wird dem KN dies wohlwollend ermöglichen, nachdem eine gemeinsame Abstimmung zu den Werbemaßnahmen erfolgt ist. Der KG empfiehlt, von diesem Recht frühzeitig Gebrauch zu machen, um bei evtl. bestehenden privaten Internetverträgen der Bewohner mit typischen Vertragsbindungsfristen frühzeitig in den Wettbewerb einzusteigen (siehe auch Abschnitt 1.3.3 Konkurrierende Versorgung).

2.3 Betrieb

Der KN muss den Bewohnerinnen und Bewohnern einen vollwertigen Internetzugang ohne Datenvolumenbegrenzung ganzjährig rund um die Uhr zur Verfügung stellen. Einschränkungen bezüglich der Verfügbarkeit, der verwendbaren Protokolle und Zielsysteme sowie sämtliche Vertragsregelungen folgen den jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen für das Privatkundengeschäft / private Internetanschlüsse und sind jederzeit für die Endkunden einsehbar.

Der KN übernimmt den laufenden Betrieb der bestehenden WLAN-Infrastruktur einschließlich Konfiguration, Überwachung, Wartung, Entstörung sowie notwendiger aktiver Infrastrukturkomponenten in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten. Aktive Infrastrukturkomponenten im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind insbesondere Router, Access Points, Switches sowie sonstige aktive Netzwerkkomponenten. Die bestehende Infrastruktur wird dem KN für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Nutzung im Rahmen der Leistungserbringung überlassen. Der KN trägt die Kosten für notwendige War-

tungs- und Ersatzmaßnahmen aktiver Infrastrukturkomponenten im Rahmen des laufenden Betriebs und der eigenwirtschaftlichen Leistungserbringung selbst.

Die Kosten notwendiger Ersatzbeschaffungen passiver Infrastrukturkomponenten trägt der KG. Hierzu zählen insbesondere strukturierte Verkabelungen, Anschlussdosen, Patchfelder, Leerrohre sowie vergleichbare passive Netzbestandteile. Notwendige Maßnahmen an passiven Infrastrukturkomponenten sind dem KG vor Durchführung anzuzeigen und mit diesem abzustimmen.

2.3.1 Bandbreiten

Die benötigte Bandbreite je Standort beträgt jederzeit mindestens 15 Mbit/s je Nutzer in Download-Richtung (rechnerische Nennbandbreite). Die Skalierbarkeit der Bandbreite für künftige erhöhte Bandbreitenanforderungen ist sicherzustellen. Darüber hinaus muss für alle Nutzerinnen und Nutzer (Bewohnerinnen und Bewohner) stets ein Internetzugang verfügbar sein, der die Anforderungen erfüllt, die das Telekommunikationsgesetz in der jeweils gültigen Fassung an einen schnellen Internetzugang stellt. Nach § 157 Abs. 2 TKG in der Fassung vom 23.06.2021, muss der zur Verfügung gestellte Internetzugangsdienst mindestens eine angemessene soziale und wirtschaftliche Teilhabe ermöglichen. Konkretisiert werden diese Vorgaben in der vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur gemäß § 157 Abs. 3 TKG zu erlassende Rechtsverordnung.

Es steht dem KN frei, den Endnutzern eine höhere Bandbreite zur Verfügung zu stellen oder explizit anzubieten (siehe auch Abschnitt 2.3.2 Endkundenservice und Support) und auch die Bandbreite je Nutzer bei Minderauslastung nicht zu beschränken. Die Anpassung der Bandbreite (z. B. 1 Gbit/s, 500 Mbit/s, 250 Mbit/s etc.) muss dynamisch sein, sollte jedoch unter Wahrung von Wirtschaftlichkeitsaspekten nur in Ausnahmefällen über dem tatsächlichen Bedarf liegen. Das bedeutet, dass die zur Verfügung gestellte Bandbreite zwischen kleineren und größeren Standorten variieren kann und durch die jeweils unterschiedliche Anzahl an Nutzern bestimmt wird. Insgesamt muss die zur Verfügung gestellte Leitung dem Bedarf angepasst sein.

Im Rückkanal (Upload-Richtung) stehen jedem Nutzer und auf dem Hausanschluss insgesamt mindestens 5 Mbit / s zur Verfügung. Die Verfügbarkeit und Auslastung werden je Standort zyklisch an den KG berichtet.

Der KN ist jedenfalls verpflichtet, die Voraussetzungen des § 8 Abs. 1 Digitale-Dienste-Gesetz (DGG) zu erfüllen und das WLAN durch verkehrübliche und zumutbare Zugangssicherungen zu schützen.

2.3.2 Endkundenservice und Support

Die Gestaltung der Services und der damit verbundenen Verträge zwischen dem KN und seinen privaten Endkunden (den Bewohnerinnen und Bewohnern der Standorte des KG) obliegt grundsätzlich dem KN und ist entsprechend der gesetzlichen Regelungen für Internet Service Provider im Privatkundengeschäft auszugestalten.

Die Buchung der Voucher muss für die Bewohnerinnen und Bewohner möglichst einfach und ad hoc möglich sein, z.B. über ein Buchungs- und Supportportal im World Wide Web als Captive Portal nach RFC 7710.

Aufgrund der Herkunft und nativen Sprachen der Bewohnerinnen und Bewohner ist das Buchungs- und Supportportal in gängigen verbreiteten Sprachen anzubieten. Es muss mindestens in den Sprachen

Deutsch und Englisch zur Verfügung gestellt werden. Ein darüberhinausgehendes Angebot von Sprachen (z. B. Französisch, Arabisch, Persisch, Russisch etc.) wird vom KG empfohlen.

Das Portal muss in einfacher Sprache formuliert, barrierearm gestaltet und so einfach zu bedienen sein, dass für die Kernfunktionen der Buchung, des Internetzugriffs und des Supports keine weitere Hilfestellung für die Benutzer notwendig ist und das Portal als barrierearm angesehen werden kann. Dies ist der Fall, wenn das Portal im BITV-Test und/oder der BITV/WCAG-Selbstbewertung die WCAG-Bewertung „konform“ erreicht oder einem vergleichbaren Standard genügt.

Über weitergehende Support-Services für die Endkunden (bspw. individuelle Hilfe zur Einrichtung von Endgeräten) und den dabei angebotenen Sprachen entscheidet der KN.

Das Buchungsportal muss gängige online-Zahlungsmethoden unterstützen, um eine sofortige Freischaltung des Zugangs bei Buchung eines Vouchers zu ermöglichen. Zahlungen sind grundsätzlich über die SocialCard abzuwickeln. Alternative Zahlungsmethoden (z. B. Kreditkarte, Sofortüberweisung, Online-Zahldienste) dürfen eingesetzt werden, sofern eine Zahlungsabwicklung über die SocialCard technisch oder tatsächlich nicht möglich ist.

Störungsmeldungen nimmt der KN über das Portal und eine dort angegebene telefonische Hotline entgegen. Weitere Annahme- und Informationskanäle (z.B. SMS, Messengerdienste, E-Mail, soziale Netzwerke) stehen dem KN frei.

2.3.3 Voucher-Tarife

Es sind Voucher mit einer Gültigkeit von einem Kalendertag (24h Gültigkeit), von einer Woche (7 Kalendertage Gültigkeit) und einem Monat (30 Kalendertage Gültigkeit) anzubieten. Kürzer (untertägige Laufzeit), dazwischenliegend (Arbeitswoche, Wochenende) und länger (mehrmonatige Laufzeit) gültige Voucher können mit entsprechender Rabattierung (im Verhältnis zum Tages-, Wochen- bzw. Monatsvoucher) für den Endkunden angeboten werden.

Ein Wochen- bzw. Monatsvoucher darf dabei auch auf eine Kalenderwoche bzw. einen Kalendermonat begrenzt gültig sein, wenn der Preis bei unterwöchiger bzw. monatlicher Buchung anteilig ermittelt wird (z.B. bei Buchung in der Mitte des Kalendermonats für den Rest des Monats zum Preis von 50% des Preises für einen ganzen Kalendermonat). Die Konditionen müssen standortübergreifend einheitlich sein.

Ein Voucher muss mit mindestens zwei Endgeräten (z.B. Smartphone und Tablet oder PC oder Smart-TV oder Spielekonsole) parallel in beliebiger Kombination benutzbar sein. Die verwendeten Endgerädetypen dürfen nur aus technischen Gründen (z.B. Inkompatibilität mit dem WLAN-Standard 802.11 b/g/n/ac/ax) eingeschränkt werden.

Die Gestaltung weiterer Vouchertarife über die vorstehend geforderten Einzelvoucher (Tag, Woche, Monat) hinaus, z.B. rabattierte Angebote für Familien oder Tarife mit höherer, zugesicherter Bandbreite, obliegt dem KN. Sie dürfen gegen die hier formulierten Mindestanforderungen des KG aber nicht verstoßen und sie auch nicht beeinflussen oder zu ihren Lasten gehen. Beispielsweise muss beim Angebot einer höheren individuellen Bandbreite die Mindestbandbreite für alle anderen Nutzer weiter erzielt werden bzw. bei rabattierten Angeboten ein Preisnachlass gegenüber dem vergleichbaren Einzelvoucher (Tag, Woche, Monat) gewährt werden.

Jeder Voucher muss in allen Standorten gültig sein (standortübergreifendes Roaming), da die Bewohnerinnen und Bewohner über ihre Unterbringung nicht selbst entscheiden. Ein an einem Standort gekaufter Voucher muss also auch in allen anderen Standorten ohne zusätzliche Kosten und Mühe nutzbar sein. Eine erforderliche Neuankmeldung im Netzwerk am neuen Standort mit gültigem Voucher wird toleriert.

Der Preis für einen Monats-Voucher soll sich am Marktpreis für private Festnetz-Internetanschlüsse sowie an der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner orientieren (siehe 1.3.2 Finanzierung). Die Preise für die verschiedenen Voucher-Tarife müssen stets angemessen im Sinne des § 158 Abs. 1 TKG sein.

2.3.4 Störungsmanagement

Der Betrieb aller Komponenten der Installation an allen Standorten obliegt dem KN. Hierzu zählen insbesondere Buchungs-, Abrechnungs- und Endkundensupport-Services sowie die Entstörung gemäß den gesetzlichen Regelungen für das Privatkundengeschäft.

Der KN berichtet jede Störung sofort nach Erkennen der Störung selbsttätig und unaufgefordert an die Technische Leitstelle (TLS) des KG. Die genauen Inhalte und Meldewege werden nach Zuschlag gemeinsam festgelegt (erwartet werden minimal der Zeitpunkt des Beginns der Störung, die Zahl der betroffenen Nutzer, der Grund der Störung und die voraussichtliche Zeit bis zur Entstörung über minimal automatisch auswertbare, strukturierte E-Mails; andere Lösungen wie z.B. ein Zugriff auf das Monitoring des KN sind denkbar). Dies gilt auch für die folgend dargestellten Zwischen- und Endmeldungen. Die letztliche Entscheidung über die Lösung liegt bei dem KG. Im Falle, dass die E-Mail-Übermittlung von einer Störung betroffen ist, erfolgt die Störungsmeldung per Telefon.

Die Koordination der Beistellungen zur Entstörung liegt beim KG ebenfalls bei der TLS (SPOC – single point of contact – für den KN in Bezug auf die Technik). Bei länger dauernden Störungen erfolgen zyklische Zwischenmeldungen zum Stand und dem voraussichtlichen weiteren Verlauf der Störungsbehebung auf dem gleichen Wege wie die Störungsmeldungen an die TLS (erwartet wird minimal alle zwei Stunden eine strukturierte E-Mail, notfalls Telefon).

Für notwendige Vorort-Tätigkeiten des KN zur Entstörung benennt die TLS auf Nachfrage des KN verfügbare Ansprechpartner des KG oder Dritte vor Ort, die in seinem Namen die notwendigen Beistellleistungen (z.B. Zugang, Zutritt, Verfügbarkeit der Spannungsversorgung) erfüllen.

Der KN berichtet jede Entstörung auf demselben Weg (E-Mail, notfalls Telefon) sofort nach Beheben der Störung selbsttätig an die TLS.

Darüber hinaus erhält die TLS unaufgefordert innerhalb von drei Arbeitstagen nach Monatsende einen Statusbericht des KN für den vergangenen Monat per E-Mail. Die genauen Inhalte werden nach Zuschlag gemeinsam festgelegt (erwartet werden mindestens die Verfügbarkeiten und Auslastungen je Standort und insgesamt, die einzelnen Ausfallzeiten in Kategorien und die Störungsursachen). Die letztliche Entscheidung über Form und Inhalt liegt beim KG.

Der KN benennt einen technischen Ansprechpartner mit Stellvertreter/in jeweils mit Kontaktdaten per Telefon und E-Mail zur Klärung von Fragen und Sachverhalten bezüglich des Betriebs (insbesondere Störungsmeldungen, Endstörungen, Reporting).

Sämtliche Kommunikation mit der TLS und anderen Stellen des KG (z.B. mit den Unterkünften zur Koordination von Vor-Ort-Tätigkeiten) erfolgt auf Deutsch.

Der KN veröffentlicht jede Störung, die standortbezogen oder insgesamt mindestens 10% der Nutzerinnen und Nutzer betrifft, auf seinem Buchungs- und Supportportal unter Angabe der Störungsursache und voraussichtlichen Dauer und hält diese mit Zwischen- und Endmeldungen bis mindestens zwei Stunden nach Störungsbehebung aktuell. Darüberhinausgehende Services zu Störungs-, Zwischen- und Entstörungsmeldungen für Nutzer, beispielsweise Benachrichtigung per Telefon, SMS, E-Mail oder anderen Kanälen, stehen dem KN frei.

2.3.5 Beistelleleistungen

Die Bereitstellung der Versorgungsspannung für die aktiven Netzwerkkomponenten ist eine für den KN kostenfreie Beistelleleistung des KG.

2.3.6 Änderungen am Konzessionsumfang

2.3.6.1 Vorzeitige Beendigung eines Standortes

Eine Beendigung der Nutzung eines Standortes durch den KG während der Laufzeit der Konzession vor dem nominellen (ursprünglich in der Standortliste genannten) Laufzeitende des Standortes kann in unvorhersehbaren Einzelfällen notwendig werden. KG und KN werden in diesem Fall eine einvernehmliche Lösung finden unter Berücksichtigung möglicher Kosten durch vorzeitige Vertragsbeendigungen mit Sub-Dienstleistern etc. Ziel der Lösung soll es sein, den Standort möglichst kostenneutral für den KG vorzeitig zu beenden.

2.3.6.2 Verkleinerung oder Erweiterung eines Standortes

Die Verkleinerung eines Standortes in Fläche oder Soll-Platz-Zahl soll dem Sinne nach wie vorstehend die Erweiterung wie nachstehend geregelt werden. Ziel ist die kostenneutrale Anpassung des Konzessionsumfangs für den KG.

2.3.6.3 Neueröffnung eines Standortes

Eine Neueröffnung eines Standortes des KG und vorliegender Entscheidung des KG zur Integration in die Konzession kann über die Vertragslaufzeit notwendig werden. In diesem Fall werden KG und KN eine einvernehmliche Lösung auf Basis der nominellen Restlaufzeit und voraussichtlichen Nutzung des jeweiligen Standortes finden, mit dem Ziel, den neuen Standort kostenneutral G in den laufenden Betrieb der Konzession bei dem KN zu übernehmen.

Anlage 1: F&W Asset Transfer Liste_Stand 15.12.2025

Anlage 2: W726_Pinneberger Straße 44_Dokumentation

Anlage 3: W726_Pathfinder Dokumentation

Anlage 4: W726_Grundriss_Haus 1_10G_220128-Modell

Anlage 5: HVT1

Anlage 6: UVT1-6

Anlage 7: Standortliste