



Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH
Speckbacherstraße 33
6380 St. Johann in Tirol

Telefon: 05352 20766
office@ortswaerme.info
www.ortswaerme.info

Bankverbindung: HYPO TIROL BANK
IBAN: AT93 5700 0002 6004 9719
BIC: HYPTAT22
FN: 297186 p
UID: ATU63610257
Gerichtsstand Kitzbühel

Leistungsbeschreibung

**Glasfaser-Breitband-Internet der Ortswärme St. Johann in Tirol
Businesskunden | gültig ab 01.01.2024**

Inhaltsverzeichnis

I.	Allgemein	4
	Beschreibung der Übertragungstechnik / Netz	4
	Anbindung ans Internet.....	4
	Bereitstellung eines Breitbandmodems (beim Tarif Smart Business)	4
	Bereitstellung einer CPE (Switch).....	4
II.	Voraussetzungen	4
	Glasfaserabschluss im Gebäude	4
	Stromversorgung	5
III.	Leistungsumfang.....	5
IV.	Tarifübersicht	5
	Angabe der möglichen Geschwindigkeiten der Internetprodukte	6
	mindernde Umstände hinsichtlich der Geschwindigkeit.....	7
	Bandbreitenutopien.....	7
	Tarifoptionen	7
	WLAN-Modem beim Tarif Smart Business	7
	Naked-Anbindung bei den Tarifen Enterprise, Professional und Fernzugriff....	7
	Öffentliche IP-Adresse (statisch oder dynamisch).....	7
	4er IP-Block /30 Subnet.....	8
	8er IP Block /29 Subnet	8
	Sonder-SLA 24x7	8
	Monitoring.....	8
	Direkte Anbindung Backbone.....	8
	Performance Equipment	8
	E-Mail-Postfächer	8
	Zusatzprodukt Telefonie.....	8
	Kabel-TV	8
V.	Einschränkungen	9
VI.	Anschlussherstellung	9
VII.	Technische Beschreibung	9
	Netzabschlusspunkt.....	9
	Systemvoraussetzungen.....	9
	Standardkonfiguration des Breitbandmodems (beim Tarif Smart Business)	10
	Konfiguration von Naked-Anbindungen (bei den Tarifen Enterprise, Professional und Fernwartung)	10
VIII.	Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	10
	Erreichbarkeit Kundencenter.....	10
	Erreichbarkeit Technik-Hotline.....	10
	Erreichbarkeit Business 24x7 Support-Hotline mit PIN-Code für Tarife mit Sonder-SLA 24x7.....	10

Information zum Betriebsstatus	10
Wartungsfenster	11
Servicetechniker-Einsätze	11
Reaktionszeit	11
Entstörzeit	11
Service Level Agreement (SLA) Smart Business	11
Service Level Agreement (SLA) Enterprise	11
Service Level Agreement (SLA) Business Sonder- SLA	11
Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten	12
Garantierte Verfügbarkeit	12
Überwachung (Monitoring) der Backbone-Infrastruktur	12
Information zu Quality of Service (QoS)	12
IX. Auswirkung von Geschwindigkeitsbeschränkungen	13
Tabelle	13
Einfluss von Telefonie auf die Internetgeschwindigkeit	13
Einfluss von Kabel-TV auf die Internetgeschwindigkeit	13
X. Qualitätsstandard	14
XI. Rechtliches	14
Rechtsbehelfe	14
Streitschlichtung	14
XII. Kontakt	14

I. Allgemein

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen von Glasfaser-Breitband-Internet-Produkten 01.01.2024.

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und sind im Versorgungsgebiet der Ortswärme St. Johann in Tirol (in weiterer Folge Ortswärme genannt) vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. Die Produkte sind ausschließlich für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der Ortswärme überlassen.

Die Glasfaser-Breitband-Internetprodukte sind mit 12 Monaten Kündigungsverzicht erhältlich. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist eine Kündigung mit 1 Monat Kündigungsfrist möglich.

Beschreibung der Übertragungstechnik / Netz

Anbindung ans Internet

Unsere Internetprodukte werden über Glasfaser-Technologie realisiert. Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Ortswärme sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben. Die Glasfaserleitung reicht bis ins Kundengebäude (FTTB = fibre to the building)

Bereitstellung eines Breitbandmodems (beim Tarif Smart Business)

Während der Vertragsdauer wird ein Breitbandmodem kostenlos zur Verfügung gestellt. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In dem von der Ortswärme bereitgestelltem Breitbandmodem dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum der Ortswärme stehen, angebracht werden. Weiters hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

Nach Vertragsende ist das Modem an die Ortswärme zurückzugeben. Wenn der Kunde das Modem schuldhaft nicht binnen 14 Tage nach Vertragsende an die Ortswärme retourniert, ist die Ortswärme berechtigt, eine Pönale in Rechnung zu stellen.

Bereitstellung einer CPE (Switch)

Während der Vertragsdauer wird eine CPE am LWL-Übergabepunkt kostenlos zur Verfügung gestellt. Die CPE verbleibt im Eigentum der Ortswärme. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In der von der Ortswärme bereitgestellten CPE dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum der Ortswärme stehen, angebracht werden. Weiters hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

II. Voraussetzungen

Glasfaserabschluss im Gebäude

Für die Realisierung von Ortswärme Glasfaser-Breitband-Internet ist ein Ortswärme Glasfasernetzabschluss (= LWL-Übergabepunkt) im Gebäude Voraussetzung. Der LWL-Übergabepunkt befindet sich bei Gebäuden mit Anschluss an das Fernwärmenetz der Ortswärme im Keller/Heizraum. Bei Gebäuden ohne Anschluss an das Fernwärmenetz kann sich der LWL-Übergabepunkt gegebenenfalls auch an einem anderen Punkt im Gebäude befinden.

Der Kunde stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten zur Verfügung, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung.

Stromversorgung

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC-Stromanschluss benötigt, der vom Kunden bereitzustellen ist. Ist der Kunde nicht Alleineigentümer des Gebäudes, sorgt er für das Recht der Kabelverlegung und des Strombezuges im Haus.

III. Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Im Paket sind die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen der Ortswärme sowie die damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Kunde gewählt hat:

- Herstellung und Nutzung der Internetanbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen der Ortswärme inklusive seiner Partner sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Support-Hotline während der Erreichbarkeit
- Endgerät (Breitbandmodem, nur bei Smart Business) bzw. Übertragungskomponenten
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)
Der Zutritt zum LWL-Übergabepunkt und gegebenenfalls zum Router-Standort ist für Ortswärme-Mitarbeiter bzw. von der Ortswärme beauftragte Drittunternehmen im Falle von Wartungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen
- E-Mail-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail-Spam und Virenschutz

IV. Tarifübersicht

Der genaue, tarifabhängige Leistungsumfang ist in nachstehenden Tabellen ersichtlich:

Bandbreiten Smart Business

Tarif	Smart Business Bronze	Smart Business Silver	Smart Business Gold	Smart Business Platinum
Downstream (Mbit/s)	40	80	200	400
Upstream (Mbit/s)	20	40	100	200

Bandbreiten Enterprise

Tarif	Enterprise Bronze	Enterprise Silver	Enterprise Gold	Enterprise Platinum	Enterprise Diamond
Downstream (Mbit/s)	50	100	250	500	1000
Upstream (Mbit/s)	35	70	175	350	700

Bandbreiten Fernzugriff und Professional

Tarif	Fernzugriff	Professional 50	Professional 100	Professional 250
Downstream (Mbit/s)	2	50	100	250
Upstream (Mbit/s)	2	50	100	250

Tarifgruppe	Smart Business	Enterprise	Professional
Datenvolumen	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Router mit WLAN-Option	Ja	Nein	Nein
Naked Anbindung	Nein	Ja	Ja
Dynamische IP-Adresse	Ja	Nein	Nein
Statische IPv4-Adresse	Nein	Ja	Ja
4er IP-Block /30 Subnet	Nein	Optional	Ja
8er IP-Block /29 Subnet	Nein	Optional	Optional
Technischer Support	Ja	Ja	Ja
Technischer Telefon-Support 24x7	Nein	Optional	Ja
Monitoring	Nein	Optional	Ja
Direkte Anbindung Backbone	Nein	Nein	Ja
Performance Equipment	Nein	Nein	Ja
E-Mail-Adressen	2	15	15
Postfachgröße	1 GB	1 GB	1 GB
E-Mail Viren-/Spamfilter	Ja	Ja	Ja

Angabe der möglichen Geschwindigkeiten der Internetprodukte

Bei unseren Internetprodukten haben die Kunden die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen.

Folgende Best-Effort-Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung:

Produkt	Beworbene Download-/Uploadrate (Mbit/s) ¹	Normalerweise zur Verfügung stehende Download-/Uploadrate (Mbit/s) ²	Minimale Download-/Uploadrate (Mbit/s) ³
Smart Business Bronze	40 20	32 16	12 6
Smart Business Silver	80 40	64 32	24 12
Smart Business Gold	200 100	160 80	60 30
Smart Business Platinum	400 200	320 160	120 60
Enterprise Bronze	50 35	40 28	15 10,5
Enterprise Silver	100 70	80 56	30 21
Enterprise Gold	250 175	200 140	75 52,5
Enterprise Platinum	500 350	400 280	150 105
Enterprise Diamond	1000 700	800 560	300 210
Professional 50	50 50	45 45	35 35
Professional 100	100 100	90 90	70 70
Professional 250	250 250	225 225	175 175

¹) Die beworbene Download-/Uploadrate entspricht auch gleichzeitig der maximal möglichen Bandbreite des Kundenanschlusses.

²) Die in der Tabelle ausgewiesenen normalerweise zur Verfügung stehenden Geschwindigkeiten im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden zu 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

³) Theoriewert aus technischen Einschränkungen und der Netzstruktur, abhängig von Kundenanzahl und Nutzerverhalten

mindernde Umstände hinsichtlich der Geschwindigkeit

Die maximale Download- und Uploadrate wird an unserem LWL-Übergabepunkt gemessen. Ob die maximale Geschwindigkeit am Kunden-Endgerät erreicht wird, ist abhängig von der In-House-Verkabelung und vom Kunden-Endgerät. Wird vom Kunden eine bestehende Kupferverkabelung für den Internetanschluss genutzt, sind die möglichen Tarife mit den Tarifen Smart Business Bronze und Silver sowie Enterprise Bronze und Silver begrenzt. Eine etwaige Modernisierung der bestehenden In-House-Verkabelung obliegt der Verantwortung des Gebäudeeigentümers.

Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der Netzauslastung.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete und nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (z.B. Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. E-Mail-Programme, Web-Browser, Streaming)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen

Bandbreitenutopien

Sollte sich nach Anpassung/Prüfung der Bandbreite herausstellen, dass die Geschwindigkeit des angemeldeten Tarifes unter dem nächsten kleineren Tarif liegt, wird einmalig ein kostenloser Tarifwechsel (Downgrade) durchgeführt.

Tarifooptionen

WLAN-Modem beim Tarif Smart Business

Standardmäßig ist die WLAN-Funktion am Router aktiviert. Das WLAN-Modem kann per Kabelverbindung oder über eine verschlüsselte kabellose (WLAN) Verbindung mit dem Endgerät verbunden werden. Die Kabelverbindung erfolgt mittels Ethernet (LAN). Für die Herstellung der verschlüsselten kabellosen Verbindung ist ein WLAN-Empfänger erforderlich.

Die WLAN-Verbindung ist WPA2-PSK verschlüsselt. Der Kunde ist für die Absicherung der WLAN-Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Die WLAN-Funktion ist eine Zusatzfunktion. Eine Garantie für eine bestimmte WLAN-Bandbreite kann nicht gegeben werden, da die Qualität des WLAN-Netzes von Faktoren abhängt, die außerhalb der Einflussphäre des Internetproviders liegen.

Wir empfehlen bei Bedarf die Nutzung von Access Points, die im Fachhandel zu beziehen sind. Es erfolgt durch die Ortswärme kein technischer Support für kundeneigene Access Points.

Naked-Anbindung bei den Tarifen Enterprise, Professional und Fernzugriff

Bei diesen Tarifen handelt es sich um eine Naked-Anbindung (die Ortswärme stellt keinen Router zur Verfügung), der Kunde nutzt seinen eigenen Router. In diesem Fall kann von der Ortswärme kein technischer Support für den kundeneigenen Router erfolgen.

Öffentliche IP-Adresse (statisch oder dynamisch)

Bei den Smart Business-Tarifen wird eine dynamische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Eine statische IP-Adresse ist bei diesen Tarifen nicht verfügbar.

Bei den Tarifen Enterprise sowie Professional wird eine statische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Eine dynamische IP-Adresse ist bei diesen Tarifen nicht verfügbar.

4er IP-Block /30 Subnet

Bei den Enterprise-Tarifen ist ein 4er IP-Block /30 Subnet optional buchbar, bei den Professional-Tarifen ist ein 4er IP-Block /30 Subnet inkludiert. Bei den Smart Business-Tarifen ist ein 4er IP-Block /30 Subnet nicht verfügbar.

8er IP Block /29 Subnet

Bei den Tarifen Enterprise und Professional ist ein 8er IP-Block /29 Subnet optional buchbar. Bei den Tarifen Smart Business ist ein 8er IP-Block /29 Subnet nicht verfügbar.

Sonder-SLA 24x7

Zusätzlich zum technischen Telefon-Support während der Erreichbarkeiten der Technik-Hotline (siehe Punkt VIII) bieten wir eine 24x7 Support-Hotline (Sonder-SLA 24x7) an. Störungen, die über Fernwartung behoben werden können, werden 24/7 behoben. Störungen, die einen Technikereinsatz vor Ort benötigen, werden zu den Dienstzeiten der Service-Techniker behoben.

Bei den Enterprise-Tarifen ist Sonder-SLA 24x7 optional buchbar, bei den Professional-Tarifen ist Sonder-SLA 24x7 standardmäßig inkludiert. Bei den Smart Business-Tarifen ist Sonder-SLA 24x7 nicht verfügbar.

Monitoring

Die Ortswärme überwacht den Glasfaseranschluss, die Glasfaseranbindung und die Ortswärme-Hardware im Kundengebäude und informiert den Kunden im Störfall aktiv. Bei den Enterprise-Tarifen ist das Monitoring der Ortswärme-Hardware im Kundengebäude optional buchbar, bei den Professional-Tarifen ist das Monitoring inkludiert. Bei den Smart Business-Tarifen ist das Monitoring nicht verfügbar.

Direkte Anbindung Backbone

Bei den Professional-Tarifen ist der Kunde direkt an das Backbone-Netz angebunden. Bei den Tarifen Smart Business und Enterprise ist eine direkte Anbindung an das Backbone-Netz nicht verfügbar.

Performance Equipment

Bei den Professional-Tarifen wird dem Kunden als Netzabschlusspunkt der Ortswärme Enterprise-Class Equipment zur Verfügung gestellt, mit höchsten Ansprüchen an Zuverlässigkeit und Leistung. Bei den Tarifen Smart Business und Enterprise ist das Performance Equipment nicht verfügbar.

E-Mail-Postfächer

Pro Internetanschluss können je nach Tarifgruppe (siehe Tabelle oben) bis zu 15 E-Mail-Adressen inkl. Spam- und Virenlfilter und je 1 GB Postfachgröße zur Verfügung gestellt werden.

Zusatzprodukt Telefonie

Ein Telefonanschluss kann über das Zusatzprodukt Telefonie angeboten werden. Dabei handelt es sich um einen analogen Telefonanschluss, der mittels VoIP über das Endgerät (Breitbandmodem der Ortswärme) realisiert wird oder um SIP-Trunk-Telefonie.

Kabel-TV

Ein Kabel-TV-Anschluss kann als Zusatzprodukt angeboten werden.

V. Einschränkungen

- Keine statische IPv4-Adressen für die Tarife Smart Business
- Keine DNS-Einträge möglich
- Nutzung nur mit Ortswärme-Modem (bei den Tarifen Smart Business) bzw. Ortswärme-Übertragungskomponenten möglich
- Kein Ortswärme-Router bei den Tarifen Enterprise, Professional und Fernzugriff
- Internetprodukte sind kabelgebunden

VI. Anschlussherstellung

- Vor Angebotslegung wird geprüft, ob die Kundenadresse im Versorgungsgebiet der Ortswärme liegt.
- Nach Bestellung des Kunden wird gegebenenfalls durch einen Ortswärme-Techniker vor Ort geprüft, ob ein Glasfaser-Breitband-Anschluss der Ortswärme technisch realisierbar ist.
- Nach positiver Beurteilung durch den Techniker, werden alle für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte eingeleitet (Grabungsarbeiten, LWL-Spleißarbeiten, etc.)
- Herstellung der Netzwerkverkabelung vom LWL-Übergabepunkt bis zum Routerstandort erfolgt durch einen vom Kunden zu beauftragenden befugten Dienstleister.
- Bei Smart Business: Der Kunde erhält von der Ortswärme ein vorkonfiguriertes Breitbandmodem, welches durch einen Ortswärme-Techniker vor Ort in Betrieb genommen wird.
- Bei Enterprise, Professional und Fernzugriff: Der Kunde erhält Zugangsdaten für einen Port am LWL-Übergabepunkt der Ortswärme, die Inbetriebnahme und Prüfung der Bandbreite erfolgt durch einen vom Kunden zu beauftragenden Dienstleister. Es wird kein Router von der Ortswärme zur Verfügung gestellt.
- Bei Smart Business: Speedtest zur Überprüfung der Bandbreite

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und ist abhängig von den zu leistenden Vorarbeiten.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Einrichtungen oder Übertragungskomponenten ohne Zustimmung der Ortswärme zu verlegen.

VII. Technische Beschreibung

Netzabschlusspunkt

Der Netzabschlusspunkt wird einerseits durch die technischen Einrichtungen der Ortswärme und andererseits durch die Kommunikationsanlage des Kunden (bei Enterprise, Professional und Fernzugriff) definiert.

Die Verbindungseinrichtungen (z.B. Leitungen) zwischen den technischen Einrichtungen der Ortswärme und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners obliegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Systemvoraussetzungen

Das Ortswärme Glasfaser-Breitband-Internet funktioniert grundsätzlich auf allen gängigen Endgeräten (Betriebssystem: Microsoft Windows / Apple Mac OS X / macOS / iOS oder Android) welche über eine WLAN-Schnittstelle und/oder einer Netzwerkkarte (ab 100 Mbit/s) verfügen.

Der Einsatz von anderen Endgeräten/Betriebssystemen ist grundsätzlich möglich, es wird

jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es zu einem eingeschränkten Benutzererlebnis bzw. zu Störungen oder Anomalien kommen kann.

Standardkonfiguration des Breitbandmodems (beim Tarif Smart Business)

Die Anschlussart des durch die Ortswärme zur Verfügung gestellten Breitbandmodems kann über diverse Schnittstellen erfolgen und orientiert sich im Normalfall an der In-House-Verkabelung des Kunden. Grundsätzlich werden folgende Interfaces am Breitbandmodem aktiviert: WAN/DSL (elektrisch).

Der Zugriff ins öffentliche Internet erfolgt über PPPoE-Authentifizierung oder DHCP direkt über das Kundenequipment (z.B.: Router, Firewall) mit einer dynamischen öffentlichen IPv4-Adresse.

Um die dynamische IP-Adressvergabe sicherzustellen, wird die PPPoE-Verbindung bzw. DHCP-Adressvergabe der Internetverbindung automatisch alle 36 Tage getrennt.

Das zur Verfügung gestellte Breitbandmodem ist so konfiguriert, dass es bei Verbindungsabbruch automatisch einen erneuten Verbindungsaufbau durchführt.

Dem Kunden ist es möglich, bestimmte Einstellungen selbstständig am zur Verfügung gestellten Breitbandmodem abzuändern (z.B.: Änderung der WLAN SSID bzw. Passwort).

Im Zuge von sicherheitstechnischen Firmware-Updates bzw. bei technisch notwendiger Rücksetzung auf die Standardkonfiguration des Breitbandmodems werden getätigte Änderungen der Konfiguration durch den Kunden nicht gespeichert. Das Breitbandmodem startet im Anschluss im Auslieferungszustand mit der Standardkonfiguration.

Konfiguration von Naked-Anbindungen (bei den Tarifen Enterprise, Professional und Fernwartung)

Diese Anschlussart bedeutet, dass durch die Ortswärme kein Router zur Verfügung gestellt wird und ein vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment (z.B.: Router, Firewall) genutzt wird. Sowohl die Authentifizierung als auch die Adressvergabe des Internet-Services erfolgt ausschließlich am vom Kunden zur Verfügung gestellten Equipment. Der Betrieb des Kundenequipments erfolgt auf eigene Gefahr und Kosten des Kunden.

VIII. Störungs-, Service- und Wartungsmanagement

Erreichbarkeit Kundencenter

Montag bis Freitag: 07:30 bis 12:00 Uhr

Montag bis Donnerstag: 13:00 bis 16:00 Uhr

Erreichbarkeit Technik-Hotline

Montag bis Donnerstag: 07:30 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 19:00 Uhr

Freitag: 07:30 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr

Samstag: 10:00 bis 12:00 Uhr

Erreichbarkeit Business 24x7 Support-Hotline mit PIN-Code für Tarife mit Sonder-SLA 24x7

Montag bis Sonntag: 00:00 bis 24:00 Uhr

Tel: 0043 5352 20788 230

Information zum Betriebsstatus

Um zu erfahren, ob Ihr Anschluss von einer großflächigen Störung betroffen ist, bitten wir um eine E-Mail-Nachricht an status@ortswaerme.info.

Sie erhalten dann umgehend eine schriftliche Information über den Betriebsstatus unserer Netze.

Wartungsfenster

Wartungsarbeiten werden immer donnerstags von 00:00 bis 05:00 Uhr durchgeführt (ausgenommen bei Gefahr in Verzug).

Servicetechniker-Einsätze

Fehler- und Störungsbehebungszeiten, welche durch den Kunden oder dessen Equipment verursacht wurden, werden je nach Zeitaufwand verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der Ortswärme liegt, ist der Service-Techniker-Einsatz für den Kunden kostenlos. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Verfügbarkeit Service-Techniker:

Montag bis Freitag: 07:30 bis 12:00 Uhr sowie Montag bis Donnerstag: 13:00 bis 16:00 Uhr

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch die Ortswärme. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder elektronisch. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht im Einflussbereich der Ortswärme liegt, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Ortswärme verursacht werden, sind in der Entstörzeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Service Level Agreement (SLA) Smart Business

Garantierte Verfügbarkeit:	99,0 %
Max. nicht verfügbare Zeit:	88 h/Jahr
Ortswärme Backbone:	24x7
Reaktionszeiten:	Mo-Do 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 19:00 Uhr; Fr 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 17:00 Uhr; Sa 10:00 - 12:00 Uhr

Service Level Agreement (SLA) Enterprise

Garantierte Verfügbarkeit:	99,4 %
Max. nicht verfügbare Zeit:	53 h/Jahr
Ortswärme Backbone:	24x7
Störungsannahme:	Mo-Do 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 19:00 Uhr; Fr 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 17:00 Uhr; Sa 10:00 - 12:00 Uhr
Reaktionszeit:	max. 2h

Service Level Agreement (SLA) Business Sonder- SLA

Garantierte Verfügbarkeit:	99,8 %
Max. nicht verfügbare Zeit:	17,52 h/Jahr
Ortswärme Backbone:	24x7
Störungsannahme:	24x7

Reaktionszeit: max. 1h
Mo-Do 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 19:00 Uhr;
Fr 07:30 - 12:00 Uhr, 13:00 - 17:00 Uhr;
Sa 10:00 - 12:00 Uhr

Reaktionszeit: max. 2h
Außerhalb der o.g. Zeiten

Sonder-SLA-Kunden erhalten einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden
- Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen aufgrund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen
- Beschädigung durch Dritte (z.B. Kabelbruch)
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen, ausgenommen Kunden mit Sonder-SLA, diese erreichen die Support-Hotline zur Störungsannahme 24/7. Störungen, die über Fernwartung behoben werden können, werden 24/7 behoben. Störungen, die einen Technikereinsatz vor Ort benötigen, werden zu den Dienstzeiten der Service-Techniker behoben.

Garantierte Verfügbarkeit

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

Überwachung (Monitoring) der Backbone-Infrastruktur

Die Ortswärme überwacht ihr Netz 24 Stunden pro Tag, 7 Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen der Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem Ortswärme-Netz möglich ist. Unter dem Ortswärme-Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen der Ortswärme beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem Ortswärme-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden obliegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Information zu Quality of Service (QoS)

Die Ortswärme ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen

Leistungsbeschreibung für Glasfaser-Breitband-Internet | Businesskunden

Stand: November 2023

Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH | Speckbacherstraße 33 | 6380 St. Johann in Tirol
office@ortswaerme.info | www.ortswaerme.info | Telefon: 05352 20766 | Technik-Hotline: 05352 20788

Seite 12 von 14

technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt, die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Video- und Sprachtelefonie, Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.








Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf den Datenschutz.

IX. Auswirkung von Geschwindigkeitsbeschränkungen

Table

Diese Übersicht soll dem Kunden einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Alle Internetprodukte der Ortswärme inkludieren unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich die Ortswärme das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Dienst (notwendige Bandbreite im Download [Richtwerte])	Nutzung bei den Tarifen „Smart Business Bronze, Silver, Gold und Platinum“ „Enterprise Bronze, Silver, Gold, Platinum und Diamond“ „Professional 50, 100 und 250“
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	
Videostreaming SD (ca. 3 Mbit/s)	
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	
Videostreaming 4K (ca. 25 Mbit/s)	
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	
Cloud-Gaming 1080p (ca. 25 Mbit/s)	
Musik-Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	

Einfluss von Telefonie auf die Internetgeschwindigkeit

Wenn der Kunde VoIP/IP-Sprachtelefonie der Ortswärme nutzt, werden von der zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (Down-/Upstream) in Abzug gebracht.

Einfluss von Kabel-TV auf die Internetgeschwindigkeit

Der Kabel-TV-Dienst hat keinen Einfluss auf die für das Internet zur Verfügung stehenden Bandbreite, da das Kabel-TV-Signal über eine eigene Glasfaser übertragen wird.

X. Qualitätsstandard

Die Ortswärme betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Die Ortswärme orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit.

XI. Rechtliches

Rechtsbehelfe

Sollte die Ortswärme die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Die Ortswärme ist dabei in erster Linie bemüht, mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B. durch Routertausch), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit- oder Beschwerdefälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und die Ortswärme über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at findet der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

XII. Kontakt

Ortswärme St. Johann in Tirol GmbH
Speckbacherstraße 33
6380 St. Johann in Tirol
Tel.: 05352 / 20766
E-Mail: office@ortswaerme.info
Homepage: www.ortswaerme.info

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.