



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  
Privatkunden | gültig ab 01.01.2024**

# Inhaltsverzeichnis

I.	Allgemein .....	4
	Beschreibung der Übertragungstechnik / Netz .....	4
	Anbindung ans Internet.....	4
	Bereitstellung eines Breitbandmodems.....	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.....	5
	mindernde Umstände hinsichtlich der Geschwindigkeit.....	6
	Bandbreitenutopien.....	6
	Tarifoptionen .....	6
	WLAN-Modem.....	6
	Optional Bridge-Modus.....	7
	Optional Naked-Anbindung.....	7
	E-Mail-Postfächer .....	7
	Zusatzprodukt Telefonie.....	7
	Kabel-TV .....	7
V.	Einschränkungen .....	7
VI.	Ablauf Anschlussherstellung .....	7
VII.	Technische Beschreibung .....	8
	Netzabschlusspunkt.....	8
	Systemvoraussetzungen.....	8
	Standardkonfiguration des Breitbandmodems.....	8
	Konfiguration von Naked-Anbindungen.....	8
	Bridge-Modus .....	9
VIII.	Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	9
	Erreichbarkeit Kundencenter.....	9
	Erreichbarkeit Technik-Hotline.....	9
	Information zum Betriebsstatus.....	9
	Wartungsfenster.....	9
	Servicetechniker Einsätze .....	9
	Reaktionszeit .....	9
	Entstörzeit.....	10
	Service Level Agreement (SLA).....	10
	Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten.....	10
	Garantierte Verfügbarkeit .....	10

	Überwachung (Monitoring) der Backbone-Infrastruktur .....	10
	Information zu Quality of Service (QoS) .....	10
IX.	Auswirkung von Geschwindigkeitsbeschränkungen .....	11
	Tabelle .....	11
	Einfluss von Telefonie auf die Internetgeschwindigkeit .....	11
	Einfluss von Kabel-TV auf die Internetgeschwindigkeit .....	11
X.	Qualitätsstandard .....	12
XI.	Rechtliches .....	12
	Rechtsbehelfe .....	12
	Streitschlichtung.....	12
XII.	Kontakt .....	12

## **I. Allgemein**

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

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Privatkunden und sind im Versorgungsgebiet der Ortswärme St. Johann in Tirol (in weiterer Folge Ortswärme genannt) vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. Eine kommerzielle Nutzung des Internetzuganges ist ausgeschlossen.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der Ortswärme überlassen.

Die Glasfaser-Breitband-Internetprodukte sind mit 12 oder 24 Monaten Kündigungsverzicht erhältlich. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist eine Kündigung mit einem 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**

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 Konfigurationen
- Support-Hotline während der Erreichbarkeit
- Endgerät (Breitbandmodem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)
- Der Zutritt zum LWL-Übergabepunkt und zum Routerstandort 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 nachstehender Tabelle ersichtlich:

Tarif	Surfer Bronze	Surfer Silber	Surfer Gold	Surfer Platin	Surfer Diamond
Downstream (Mbit/s)	20	100	250	500	1000
Upstream (Mbit/s)	2	50	125	250	500
Datenvolumen	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Router mit WLAN-Option	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Dynamische IP-Adresse	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Technischer Support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Direkte Anbindung Backbone	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
E-Mail-Adressen	5	5	5	5	5
Postfachgröße	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB
E-Mail Viren-/Spamfilter	Ja	Ja	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) <sup>1</sup>	Normalerweise zur Verfügung stehende Download-/Uploadrate (Mbit/s) <sup>2</sup>	Minimale Download-/Uploadrate (Mbit/s) <sup>3</sup>
Surfer Bronze	20   2	14   1,4	6   0,6
Surfer Silber	100   50	70   35	30   15
Surfer Gold	250   125	175   94,5	75   37,5
Surfer Platin	500   250	350   175	150   75
Surfer Diamond	1000   500	700   350	300   150

- 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 Surfer Bronze und Silber 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 durch die Ortswärme (mit LAN-Verbindung zum Router) herausstellen, dass die Geschwindigkeit des angemeldeten Tarifes unter dem nächsten kleineren Tarif liegt, wird einmalig ein kostenloser Tarifwechsel (Downgrade) durchgeführt.

### Tarifoptionen

#### WLAN-Modem

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 Einflussosphäre 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.

### **Optional Bridge-Modus**

Der von der Ortswärme zur Verfügung gestellte Router kann im Bridge-Modus konfiguriert werden. Dazu ist ein kundeneigener zusätzlicher Router erforderlich.

### **Optional Naked-Anbindung**

Auf Wunsch ist eine Naked-Anbindung (die Ortswärme stellt keinen Router zur Verfügung) möglich, der Kunde nutzt seinen eigenen Router. In diesem Fall kann von der Ortswärme kein technischer Support für den kundeneigenen Router erfolgen. Der Support endet am LWL-Übergabepunkt.

### **E-Mail-Postfächer**

Pro Internetanschluss können bis zu 5 E-Mail-Adressen inkl. Spam- und Virentfilter 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 (Modem) realisiert wird.

### **Kabel-TV**

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

## **V. Einschränkungen**

- Keine statische IPv4-Adressen
- Keine DNS-Einträge möglich
- Nutzung nur mit Ortswärme-Modem möglich (Ausnahmen: optionaler Bridge-Modus und optionale Naked-Anbindung)
- Internetprodukte sind kabelgebunden

## **VI. Ablauf 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, Verkabelungsarbeiten, etc.).
- Beim Tarif Surfer Bronze erfolgt die Herstellung der Netzwerkverkabelung vom LWL-Übergabepunkt bis zum Routerstandort durch einen vom Kunden zu beauftragenden befugten Dienstleister. Bei den Tarifen Surfer Silber bis Diamond erfolgt die Netzwerkverkabelung je nach tatsächlichem Aufwand durch die Ortswärme (Alternativ: Nutzung der bestehenden Kupferverkabelung)

- Der Kunde erhält von der Ortswärme ein vorkonfiguriertes Breitbandmodem, welches durch einen Ortswärme-Techniker vor Ort in Betrieb genommen wird.
- 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 definiert.

Die Verbindungseinrichtungen (z.B. Leitungen) zwischen dem Ortswärme-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden obliegen ausschließlich dem 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), die 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**

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-Option-82 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**

Nach vorheriger Bekanntgabe durch den Kunden und sowohl technischer als auch betrieblicher Verfügbarkeit kann diese Anschlussform nach Abklärung der örtlichen Anschlusstechnologien realisiert werden. Diese optionale Anschlussart bedeutet, dass der standardmäßig durch die Ortswärme zur Verfügung gestellte Router durch ein vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment (z.B.: Router, Firewall) ersetzt werden kann. Bei paralleler

Nutzung des Service „Telefonie“ ist diese Anschlussform nur bedingt möglich und setzt die standardmäßige Verwendung des Ortswärme Breitbandmodems im „Bridge-Modus“ voraus. 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. Ein technischer Support kann ausdrücklich lediglich für das durch die Ortswärme bereitgestellten Breitbandmodem angeboten werden.

### **Bridge-Modus**

Wenn das zur Verfügung gestellte Breitbandmodem der Ortswärme im „Bridge-Modus“ verwendet wird, steht dem Endkunden eine LAN-Schnittstelle (z.B.: LAN1) in Form von 1000BaseT für den Internetservice zur Verfügung.

Die notwendigen PPPoE-Zugangsdaten bzw. Einstellungen im Hinblick auf die DHCP-Option 82 werden dem Kunden im Zuge der Erstkonfiguration übermittelt.

## **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

### **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](mailto: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)

Garantierte Verfügbarkeit Standard SLA:	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

## 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.

## 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 dem 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

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

### Tabelle

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 [Richtwert])	Nutzung bei den Tarifen „Surfer Silber, Gold, Platin und Diamond“	Nutzung beim Tarif „Surfer Bronze“
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](http://www.rtr.at)) Streit- oder Beschwerdefälle vorliegen.

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](http://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](mailto:office@ortswaerme.info)  
Homepage: [www.ortswaerme.info](http://www.ortswaerme.info)

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.