

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Produkt: RiFiber Business

Allgemein

Riepert Informationstechnologie erbringt ihre Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den Bestimmungen der österreichischen Gesetze und Verordnungen, dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Produkt

RiFiber Business ist ein IP-basierender Internetzugang auf Basis „FTTH“ (Fiber to the home – Glasfaser bis ins Gebäude). Der Kundenanschluss ans Netz der Riepert Informationstechnologie wird per Lichtwellenleiter hergestellt.

Riepert Informationstechnologie kann dafür auch auf Vor- und Zugangsleistungsprodukte von Drittanbietern zurückgreifen.

Das Angebot richtet sich vor allem an Kunden, die nicht Konsumenten im Sinne des KSchG sind. Alle Preisangaben verstehen sich daher exkl. 20% Umsatzsteuer.

Gültigkeit

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 1. Dezember 2016 für Bestandskunden und Neubestellungen. Die jeweils aktuellste Version dieses Dokumentes ist unter <http://www.glasfaseranschluss.at> zu finden.

Datenvolumen

Bei RiFiber Business handelt es sich um einen sogenannten „Flatrate“-Tarif. Sowohl die Datenmenge als auch die Zeit, die der Dienst genutzt wird, ist dabei unlimitiert.

Endgerät

RiFiber business beinhaltet als Endgerät beim Kunden einen Router mit mindestens 4 Gigabit-Ethernet-Ports und einem WLAN Access Point. Für Management-Zwecke richtet sich Riepert Informationstechnologie auf diesem Router einen Fernwartungszugang ein. Ein Kundenzugang zur Konfiguration des Routers ist nicht vorgesehen. Die Servicegrenze endet beim Router.

Auf Wunsch kann der Kunde auf diesen Router verzichten und stattdessen einen eigenen Router einsetzen. In solchen Fällen liefert Riepert Informationstechnologie als Endgerät einen Medienconverter vom Glasfaseranschluss zu Gigabit Ethernet und händigt die benötigten PPPoE Zugangsdaten aus. Die Servicegrenze endet beim Medienconverter.

Jedes Endgerät benötigt für den Betrieb eine 230V Standard-Schuko-Steckdose. Diese ist vom Kunden beizustellen. Der nötige Strom für den Betrieb des Endgerätes wird ebenso durch den Kunden beigestellt.

Standardmäßig ist die WLAN Schnittstelle aktiviert. Auf Kundenwunsch kann diese durch den Servicetechniker vor Ort oder durch unseren Support deaktiviert werden.

Der Router bzw. Medienconverter verbleibt im Besitz und in der Wartungshoheit von Riepert Informationstechnologie und wird im unverschuldeten Fehlerfall auch kostenlos ersetzt.

IP Adresse(n)

RiFiber business enthält auf Wunsch eine statische IPv4 Adresse (/32). Größere Adressblöcke (/30, /29, /28) sind gegen Aufpreis und mit entsprechender Begründung erhältlich. IP Adressen werden dem Kunden zur Nutzung während der Vertragsdauer zur Verfügung gestellt und fallen bei Kündigung wieder zurück.

Benötigt der Kunde keine statische IPv4 Adresse, so wird eine Adresse aus einem privaten IP Blocks zugewiesen („Carrier grade NAT“). Das Endgerät ist dadurch gegenüber direkten Zu- bzw. Angriffen von außen geschützt.

Email Adresse(n)

RiFiber business enthält bis zu 10 Email-Konten unter einer Domain der Riepert Informationstechnologie. Diese Mailkonten sind durch unsere Antiviren- und Antispamdienste geschützt. Ein absoluter Schutz kann jedoch aufgrund der Vielzahl an möglichen Bedrohungen nicht garantiert werden.



Bandbreiten

Folgende Bandbreiten werden angeboten:

- RiFiber business 30/15: 30 Mbit/s im Download, 15 Mbit/s im Upload
- RiFiber business 50/25: 50 Mbit/s im Download, 25 Mbit/s im Upload
- RiFiber business 100/50: 100 Mbit/s im Download, 50 Mbit/s im Upload
- RiFiber business 100/100: 100 Mbit/s symmetrische Bandbreite
- RiFiber business 150/150: 150 Mbit/s symmetrische Bandbreite

Die angegebenen Bandbreiten sind Maximalwerte. Jeder Kundenanschluss wird vom POP („Point of presence“) der Riepert Informationstechnologie bis zum Endgerät mit mindestens 1Gbit/s hergestellt und anbieterseitig auf die bestellte Geschwindigkeit reduziert.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von ISP. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für den ISP unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Der ISP ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn der ISP die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Störungen/Unterbrechung der Leistungserbringung

Bei höherer Gewalt, Streiks, Störungen anderer Netzbetreiber, Reparatur/Wartung und ähnlichem kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen in der Leistungserbringung kommen.

Riepert Informationstechnologie ist bemüht, diese Einschränkungen bzw. Unterbrechungen möglichst gering zu halten.

Störungen sind vom Kunden unmittelbar nach Bekanntwerden telefonisch, per Email oder per Webformular zu melden.

Die Störungsbehebung durch Riepert Informationstechnologie erfolgt im Rahmen der SLA. Die Störungsbehebung ist kostenlos, solange der Ursache im Einflussbereich der Riepert Informationstechnologie liegt.

Service Level Agreement (SLA)

RiFiber business beinhaltet den „Business“-Service. Gegen gesondertes Entgelt sind weitere Service Levels buchbar.

	Business	SaVo („Samstag vormittags“)	SaGa („Samstag ganztags“)	Top 24x7
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo-Fr 08:00 – 18:00 Uhr	Mo-Fr 07:00 - 19:00 Uhr Samstag 07:00 – 12:00	Mo-Sa 07:00 – 19:00 Uhr	Mo-So 00:00 – 24:00
Garantierte Reparaturzeit	Nächster Werktag	Nächster Werktag	Innerhalb von 8 Stunden	Innerhalb von 6 Stunden

Wartungsfenster

Jeweils Dienstag 22:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr.

Dienstunterbrechungen innerhalb des Wartungsfensters müssen nicht angekündigt werden und beeinflussen nicht die Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes pro Jahr.

Sollten Wartungsmaßnahmen außerhalb der Wartungsfenster notwendig werden, wird der Kunde mindestens eine Woche im Voraus über Zeitpunkt und Dauer dieser Tätigkeiten informiert.

Wird der Kunde über Betriebsunterbrechungen im Vorhinein informiert, bleiben diese bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Bestellung und Herstellung

Die Bestellung des Dienstes erfolgt schriftlich oder elektronisch und ist verbindlich. Die Verfügbarkeit eines Anschlusspunktes ist Voraussetzung.

Der Anschlusspreis beträgt einmalig EUR 400,00 exkl. Ust bis zu unserem Anschlusspunkt an unserer Glasfaser-Trasse. Die Teilnehmertrasse von unserem Anschlusspunkt bis zum Gebäude des Kunden stellt der Kunde selbst bei, bzw. kann, wenn gewünscht, auch durch uns gegen gesondertes Entgelt errichtet werden. Dieses gesonderte Entgelt ist abhängig von der Trassenlänge und der örtlichen Gegebenheit, und wird bei Bedarf kalkuliert und angeboten.

Der Betrag wird in zwei Teilen berechnet:

- EUR 200,00 exkl. Ust bei Bestellung des Dienstes
- EUR 200,00 exkl. Ust nach erfolgreicher Herstellung des Dienstes

Ist der Dienst von Riepert Informationstechnologie in einem Zeitraum von 20 Monaten ab Bestellung nicht herstellbar, so hat Riepert Informationstechnologie den bereits bezahlten Teilbetrag zurückzuzahlen.

Im Anschlusspreis enthalten:

- Glasfaseranschluss bis Anschlusspunkt
- Bis zu 30m Glasfaser-Leerrohr für die vom Kunden bereitgestellte Teilnehmertrasse
- Bis zu 35m Glasfaserkabel inkl. Einblasen und Spleißen und Messen
- Montage der Netzabschlussdose und des Endgerätes

Ist ein Netzabschlusspunkt (NAP) im Haus bzw. in der Wohnung des Kunden bereits vorhanden, zB von einem Vormieter/Vorbesitzer, so ist die Wiederaktivierung kostenlos.

Leistungen gegen gesondertes Entgelt

Gegen gesondertes Entgelt können verschiedene Dienste für Domainservice, Webservice, Mailserver, Backup-Dienste, usw, gebucht werden.

Laufende Entgelte

Der Preis setzt sich aus einem einmaligen Herstellungsentgelt und einem monatlichem Entgelt zusammen.

Alle Preisangaben verstehen sich pro Kalendermonat in Euro exkl. 20% Umsatzsteuer.

Asymmetrische Bandbreiten

Produkt	Beschreibung	Preis/Monat
RiFiber business 30/15	Asymmetrischer Internetzugang	49,00
RiFiber business 50/25		59,00
RiFiber business 100/50		79,00

Symmetrische Bandbreiten

Produkt	Beschreibung	Preis/Monat
RiFiber business 100/100	Symmetrischer	250,00
RiFiber business 150/150	Internetzugang	490,00

Optionen

	Aktivierung	Preis/ Monat
Subnet mit 4 fixen IPs (1 nutzbar)	0,00	8,00
Subnet mit 8 fixen IPs (5 nutzbar)	0,00	15,00
Subnet mit 16 fixen IPs (13 nutzbar)	0,00	27,00
SaVo-Service (inkl. Samstag 7-12 Uhr)	0,00	9,00
SaGa-Service (inkl. Samstag 7-19 Uhr)	0,00	16,00
Top Service (24 x 7)	0,00	22,00

Sonstige Entgelte

	Preis
Technikereinsätze nach der Servicegrenze (Router oder Medienconverter) oder vor der Servicegrenze bei Nichtverschulden durch Riepert Informationstechnologie; Fahrzeit ist Arbeitszeit	121,00 Pro Stunde
Mahngebühr je Mahnschreiben	5,00
Dienstsperr	30,00
Vertragsübertragung	0,00