



RDI Solutions e.U.

Spratzeck 10
2812 Hollenthon, Österreich
T: +43 2645 7481
F: +43 2645 7481 99
office@rdi.at
www.rdi.at

Leistungsbeschreibung (LB) für RDI FiberOAN Business Produkte

Gültig ab 01.08.2021

1. Allgemein

Die RDI Solutions (RDI) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Online Dienstleistungen, welche mittels einer geeigneten Anschlussleitung der nÖGIG Phase Zwei GmbH (nÖGIG) und den entsprechenden von RDI eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert werden, nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RDI sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und Netzausbaumöglichkeiten von nÖGIG Phase Zwei GmbH (nÖGIG) verfügbar. Die AGB des Netz- und Infrastrukturanbieters bleiben unberührt. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Internetzuganges kann das RDI FiberOAN Business Produkt nicht in Anspruch genommen werden.

2. Herstellung

Das Entgelt für die Herstellung von RDI FiberOAN Business Produkten ist der jeweils gültigen Entgeltbestimmung RDI FiberOAN Business zu entnehmen, welche unter www.rdi.at/agb abrufbar ist. Die Herstellungsfrist für RDI FiberOAN Business Dienste beträgt, sofern nicht anders vereinbart, ab der Annahme der eingegangenen Bestellung, 8 Wochen. Grundsätzlich werden, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, alle Dienste als Selbstinstallationsprodukt angeboten. Bei der Selbstinstallation werden durch RDI die nötigen Endgeräte per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

3. Technische Dienstbeschreibung

Im Rahmen der RDI FiberOAN Business Produkte stellt die RDI auf Basis der Übertragungstechnologie Glasfaser eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. RDI FiberOAN Business Produkte können erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

RDI FiberOAN Business Produkte ermöglichen den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Anschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Business Router. Die Zugangsdaten werden, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

RDI FiberOAN Business Produkte beinhalten einen unlimitierten, auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet. Dafür steht auf der Anschlussleitung je nach Produktausprägung eine bestimmte Datenübertragungskapazität auf Basis eines Best-Effort Prinzips zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und hängt von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort ab. Bei der Bandbreitenangabe ist mit dem

höheren Wert immer „downstream“ und mit dem niedrigeren Wert „upstream“ definiert. Falls nur ein Wert angegeben ist, gilt die Bandbreitenangabe für „downstream“ sowie „upstream“.

Produkt	Beworbene Bandbreite	Bandbreite in Mbit/s (Obergrenze)	Bandbreite in Mbit/s (Untergrenze)
RDI FiberOAN Small Business	150/50	150/50	75/25
	250/100	250/100	125/50
	500/200	500/200	250/100
	1000/300	1000/300	500/150
RDI FiberOAN Business	200	200	100
	300	300	150
	500	500	250
	1000	1000	500

3.1. Business Router und Konfigurationsmöglichkeiten

RDI stellt im Rahmen von RDI FiberOAN Business Produkten, sofern nichts anders schriftlich vereinbart wurde, einen Business Router inkl. Wartung zur Verfügung. Der Router bleibt im Eigentum der RDI und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen folgenden Routerkonfigurationsarten. Falls nicht anders vereinbart, wird der Router im Secure Mode ausgeliefert.

Transparent Routing Mode

Im Transparent Routing Mode besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Rechner aus dem Internet zuzugreifen oder eine eigene Firewall hinter dem zur Verfügung gestellten Router zu betreiben.

Secure Mode

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet, in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Auf Kundenwunsch ist es möglich Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die RDI einen gesicherten Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der RDI Zugang haben.

Direct Dial-In

Im Direct Dial-In Mode besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich direkt mit der eigenen Firewall bzw. mit dem eigenen Router mit den zur Verfügung gestellten Zugangsdaten einzuwählen. Dabei wird die statische IP Adresse direkt an den Kundenrouter bzw. an die Kundenfirewall vergeben. In diesem Modus ist es nicht möglich, zusätzliche IP Subnets zu buchen.



RDI Solutions e.U.

Spratzeck 10
2812 Hollenthon, Österreich
T: +43 2645 7481
F: +43 2645 7481 99
office@rdi.at
www.rdi.at

3.2.VPN Zugang

Der Kunde hat bei RDI FiberOAN Business Produkten die Möglichkeit die Funktionalität VPN Zugang zu aktivieren. Diese Option ist nur für die Routerkonfigurationsart Secure Mode verfügbar und erfordert eine gesonderte Vereinbarung. Für die Einrichtung fallen einmalige Entgelte an.

3.3.SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert: RDI garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 0:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03., 30.06., 30.09. bzw. 31.12.) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (z.B. Bestellung/Beendigung Backup Mobile) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von RDI werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von RDI zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt per Mail an business-support@rdi.at oder unter der RDI Business Support Hotline zu den angegebenen SLA Zeiten.



Produkt	Reaktionszeit	Störungsdauer	ONT-Tausch
RDI FiberOAN Small Business	max. 6 Stunden	max. 12 Stunden	Nächster Werktag
RDI FiberOAN Business	max. 2 Stunden	max. 8 Stunden	Express
RDI FiberOAN Business Pro	max. 2 Stunden	max. 4 Stunden	Express

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der RDI. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von RDI zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 RDI verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an RDI gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch RDI geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die RDI erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen RDI aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$Serviceverfügbarkeit = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in } h^1 - \Sigma \text{ rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in } h^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in } h} \times 100$$

¹... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal):
 Beispiel Jänner 2019 – März 2019 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) * 24 = 2160 Stunden

²... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit = Σ aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem minus Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Kommastellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.



RDI Solutions e.U.

Spratzeck 10
2812 Hollenthon, Österreich
T: +43 2645 7481
F: +43 2645 7481 99
office@rdi.at
www.rdi.at

Express ONT-Tausch

Das ONT (Optical Network Termination) ist das aktive Endgerät, welches die Umsetzung von Glasfaser auf Ethernet macht. ONT-Tausch durch Vorort-Einsatz eines öGIG Technikers innerhalb der Reparaturzeit.

3.4. Fixe IP-Adresse

Dem Kunden wird standardmäßig eine statische IPv4 Adresse zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IPv4 Adressen benötigen, so werden diese gemäß der LB und EB RDI FiberOAN Business verrechnet.

3.5. Webspaces und E-Mail Adressen

Webspaces und E-Mail Adressen werden je nach Bedarf bis zu folgender Größe/Anzahl eingerichtet:

- Max. 1GB Webspaces inkl. 1 Datenbank
- Max. 50 E-Mail Adressen