

Leistungsbeschreibung BUSINESS INTERNET

Stand 13.10.2026

Inhaltsverzeichnis

1.	Basisdienstleistung	1
1.1.	Basis-Bandbreiten	1
1.2.	Datenvolumen für den Kunden.....	3
1.3.	IP Adressen	3
2.	Voraussetzungen.....	3
2.1.	Physikalische Verfügbarkeit.....	3
2.2.	Bauliche / räumliche Voraussetzungen	4
2.3.	Anwendbare rechtliche Bestimmungen.....	4
3.	Zutritt	4
4.	Netzanschlusspunkt (NAP)	4
5.	Bereitstellungsfristen	4
6.	Serviceübergabe.....	4
7.	Monitoring.....	5
7.1.	Web Interface für Service-Monitoring	5
8.	Servicemanagement & SLA.....	5
9.	Technische Servicedaten	5
9.1.	Sonstige Informationen	6

Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Vertragsdokument auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter (männlich, weiblich, divers).

Wir möchten betonen, dass uns Gleichberechtigung und Inklusion ein wichtiges Anliegen sind. Die gewählte Schreibweise dient allein der sprachlichen Vereinfachung und beinhaltet keinerlei Wertung oder Ausschluss.

1. Basisdienstleistung

Das Produkt BUSINESS INTERNET ermöglicht dem Kunden den gleichzeitigen Zugang mehrerer Nutzer bzw. Systeme an einem Kundenstandort zum Internet.

Um dem Kunden den Betrieb eines eigenen Mailservers zu ermöglichen, wird Reverse DNS angeboten. Der Betrieb von beispielsweise Mail-, FTP- oder Webserver durch Wien Energie GmbH (nachfolgend Wien Energie) ist nicht Bestandteil von BUSINESS INTERNET.

Die angeführten Leistungen setzen eine exklusive Realisierung über Netzwerkinfrastruktur von Wien Energie voraus.

Eine redundante Anbindung des Kunden ist optional möglich. Diese Leistungsbeschreibung (nachfolgend LB) gilt ausschließlich für Verträge mit Unternehmern iSd § 1 KSchG.

1.1. Basis-Bandbreiten

Die folgenden Basis-Bandbreiten stehen zur Auswahl.

		beworbene Vertragsbandbreite	maximale Bandbreite	Mindestbandbreite	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite
BUSINESS INTERNET 50	Up-/Download	50 Mbit/s	50 Mbit/s	40 Mbit/s	45 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 100	Up-/Download	100 Mbit/s	100 Mbit/s	80 Mbit/s	90 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 200	Up-/Download	200 Mbit/s	200 Mbit/s	160 Mbit/s	180 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 300	Up-/Download	300 Mbit/s	300 Mbit/s	240 Mbit/s	270 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 400	Up-/Download	400 Mbit/s	400 Mbit/s	320 Mbit/s	360 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 500	Up-/Download	500 Mbit/s	500 Mbit/s	400 Mbit/s	450 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 1000	Up-/Download	1000 Mbit/s	1000 Mbit/s	800 Mbit/s	900 Mbit/s
BUSINESS INTERNET 2500	Up-/Download	2500 Mbit/s	2500 Mbit/s	2000 Mbit/s	2250 Mbit/s
BUSINESS INTERNET	Up-/Download	5000 Mbit/s	5000 Mbit/s	4000 Mbit/s	4500 Mbit/s

5000					
BUSINESS INTERNET 10000	Up-/Download	10000 Mbit/s	10000 Mbit/s	8000 Mbit/s	9000 Mbit/s

Folgende Faktoren können die Internetgeschwindigkeit wesentlich beeinflussen:

- Nutzung von WLAN
- Veraltete oder nicht aktualisierte Hardware oder Betriebssysteme
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen
- Paralleler Betrieb mehrerer Geräte, die auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls

Auswirkungen von Geschwindigkeitsbeschränkungen

Diese Übersicht gibt einen Überblick, in welchem Umfang typische Internetdienste mit dem jeweils gewählten Tarif genutzt werden können.

	Internet surfen (ca 2 Mbit/s)	Videostreaming HD (ca 5 Mbit/s)	Videostreaming SD (ca 2 Mbit/s)	Videostreaming 4k (ca 20 Mbit/s)	Voice over IP (ca 0,1 Mbit/s)	Online Spiele (ca 5 Mbit/s)	Musik Streaming (ca 0,32 Mbit/s)
BUSINESS INTERNET 50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 200	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 300	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 400	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 500	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 1000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 2500	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 5000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BUSINESS INTERNET 10000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. Wien Energie übermittelt sämtliche Daten schnellstmöglich (best effort). Die Erreichbarkeit von Servern und Diensten im Internet liegt jedoch außerhalb des Einflussbereichs von Wien Energie. Für Beschwerdefälle betreffend die Qualität des Internetzugangs siehe Punkt 18 AGB BUSINESS.

1.2. Datenvolumen für den Kunden

Das Produkt BUSINESS INTERNET inkludiert unlimitierten Datentransfer.

1.3. IP Adressen

Der Kunde kann wahlweise IP-Adressen aus dem AS-Bereich (AS29287) von Wien Energie nutzen oder alternativ dazu IP-Adressen die ihm von RIPE direkt zugeteilt wurden.

PA (Provider Aggregated) / Gateway

Dem Kunden können Adressen aus den nachfolgend angeführten Bereichen zugeteilt werden. Die Zuteilung erfolgt gemäß den RIPE-Richtlinien:

Bereich	Anzahl der absoluten IP-Adressen	Anzahl der für den Kunden nutzbaren IP-Adressen
/31	2	1
/29	8	5
/28	16	13

Tabelle 2: Anzahl IPv4-Adressen je PA-Bereich

Zu den oben aufgelisteten IPv4-Adressen können auch IPv6-Adressen von Wien Energie überlassen werden:

Bereich	Anzahl der absoluten IPv6-Adressen	Anzahl der für den Kunden nutzbaren IPv6-Adressen	Anzahl der für den Kunden nutzbaren /64 Netze
/64	18.446.744.073.709.551.616	18.446.744.073.709.551.615	1
/56	4.722.366.482.869.645.213.696	4.722.366.482.869.645.213.695	256
/48	1.208.925.819.614.629.174.706.176	1.208.925.819.614.629.174.706.175	65.536

Tabelle 3: Anzahl IPv6-Adressen je PA-Bereich

Upgrades der IP-Adressen können auf Wunsch erfolgen. Dadurch kann es notwendig sein, den kompletten IP Range zu ändern. Wird BUSINESS INTERNET gekündigt, müssen die IP-Adressen an Wien Energie retourniert werden.

PI (Provider Independent) / Transit

Es können auch Provider Independent IP-Adressen des Kunden verwendet werden (≥ 4096), sofern die Zuteilung durch die RIPE erfolgt ist. Bei einem kleineren Block kann die Erreichbarkeit im Internet nicht garantiert werden.

2. Voraussetzungen

2.1. Physikalische Verfügbarkeit

BUSINESS INTERNET ist an Standorten verfügbar, an denen Wien Energie die erforderliche Glasfaserinfrastruktur technisch und wirtschaftlich bereitstellen kann.

2.2. Bauliche / räumliche Voraussetzungen

Der Aufstellungsort für das, von Wien Energie beim Kunden zur Verfügung gestellte Equipment hat sauber, trocken, sicher und ausreichend belüftet zu sein. Insbesondere hat der Kunde auf seine Kosten sicherzustellen, dass die folgenden Rahmenbedingungen gewährleistet sind, falls ein CE (customer edge) verwendet wird:

- Stromversorgung: 230 V ~ / Leistungsaufnahme max. 150W
- Empfohlen werden 2 Stromanschlüsse (für zwei getrennte Spannungen)
- Platzbedarf: Empfohlen werden 2 HE (Höheneinheiten) in einem 19"-Schrank für Router und Patchpanel
- Umgebungstemperatur: 0°C to +50°C
- Relative Luftfeuchtigkeit: 5% to 95% (noncondensing)
- Verbindungsmöglichkeiten (über eine eventuelle Inhouse-Verkabelung) zum CE

2.3. Anwendbare rechtliche Bestimmungen

Details hierzu sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Wien Energie für Telekommunikationsprodukte für Unternehmer i.d.g.F („**AGB BUSINESS**“, Download unter <https://www.wienenergie.at/agb/>) zu entnehmen.

3. Zutritt

Der Zutritt zum Wien Energie-Equipment / Netzanschlusspunkt (NAP) beim Kunden ist in den AGB BUSINESS geregelt.

4. Netzanschlusspunkt (NAP)

Die kundenseitige Anschlussbuchse bildet den Netzanschlusspunkt (NAP) bzw. Serviceübergabepunkt (SÜP). Alle Netzeinrichtungen bis zu diesem Punkt liegen im Verantwortungsbereich von Wien Energie. Davon ausgenommen sind vom Kunden zur Verfügung gestellte Komponenten und Verbindungen.

5. Bereitstellungsfristen

Die Realisierungszeiten sind abhängig von den gewünschten Standorten und werden daher im jeweiligen Angebot angegeben. Details sind in den AGB BUSINESS geregelt.

6. Serviceübergabe

Wien Energie übergibt dem Kunden die Serviceübergabemeldung. Diese umfasst zumindest die folgenden Parameter:

- Bestätigung der Erfüllung der bestellten Parameter
- Realisierungsdatum
- Beginn der Verrechnung
- Verbindungs- und Servicenummer(n)

7. Monitoring

Das Network Operation Center (NOC) überwacht das WIEN ENERGIE-Netz 24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365/6 Tage im Jahr. Dies dient zur Betriebsüberwachung und zur Gewährleistung eines einwandfreien Services.

7.1. Web Interface für Service-Monitoring

Unter <https://monitoring.blizznet.at> erhält der Kunde Zugang zu einem, mit Passwort gesicherten, Web-Interface. Dies stellt umfangreiche Informationen und Statistiken über alle geordneten Verbindungen zur Verfügung. So kann z.B. die Auslastung der Verbindung des Kunden über unterschiedliche Zeiträume ausgewertet werden.

Zum Beispiel:

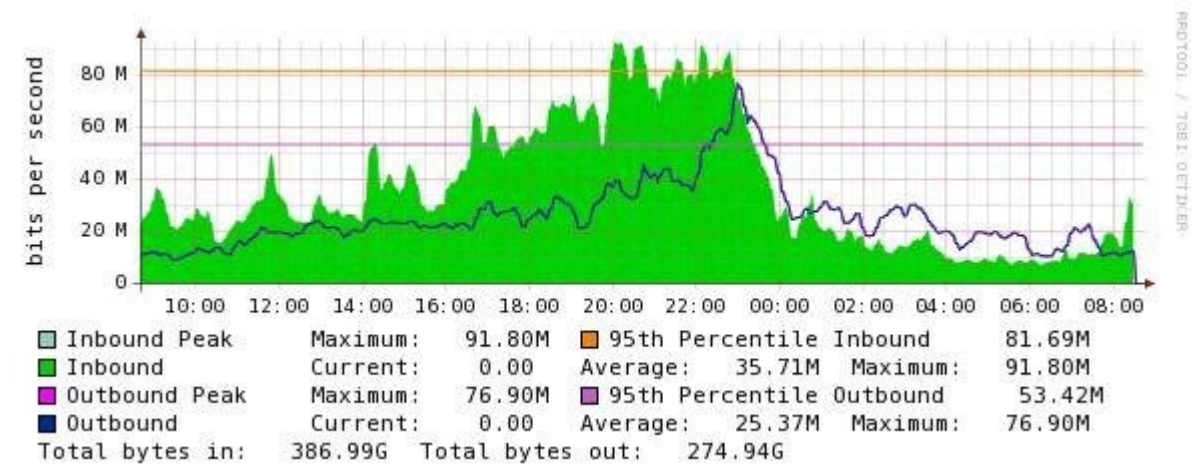


Abbildung 1: Beispiel Monitoring Auswertung

8. Servicemanagement & SLA

Informationen zu Störungen, Wartungen, garantierter Verfügbarkeit, Ansprechpartner und Eskalationsstufen sind dem Service Level Agreement Telekommunikationsprodukte für Unternehmer (nachfolgend SLA BUSINESS) zu entnehmen.

Das SLA gilt vom NAP bis zu den Peering-Points (derzeit Interxion & VIX). Nicht Gegenstand des SLA ist die Erreichbarkeit von Servern bzw. Diensten außerhalb des Wien Energienetzes.

Sofern nicht ausdrücklich abweichend angeboten, gilt die SLA Klasse ADVANCED als vereinbart.

9. Technische Servicedaten

Access - LAN Customer	UNI-Protocol
100Base-TX; RJ45	802.3u
1000Base -T; RJ45	802.3ab
optional:	
1000Base-SX; LC socket; multi mode (850nm)	802.3z
1000Base-LX; LC socket; single mode (1310nm)	802.3z
1000Base-LHA; LC socket; single mode (1550nm)	802.3z

10GBase-LR;	LC socket;	single mode	(1310nm)	802.3ae
10GBase-ZR;	LC socket;	single mode	(1550nm)	802.3ae

9.1. Sonstige Informationen

Über den BUSINESS INTERNET Anschluss steht das Internetprotokoll-Versionen „IP Version 4 (IPv4)“ (standardmäßig und im Leistungsumfang enthalten) sowie „IP Version 6 (IPv6)“ (optional und kostenlos) zur Verfügung. Dadurch kann der Kunde die vollständige TCP/IP-Protokollsuite nutzen.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass sämtliche relevanten RFC-Standards eingehalten werden. Andernfalls kann eine ordnungsgemäße Funktion des Dienstes nicht gewährleistet werden; daraus resultierende Ansprüche gegenüber Wien Energie sind ausgeschlossen.

Unterstützte Routing Protokolle:

- statisches Routing
- BGP (Border Gateway Protocol)
- andere auf Anfrage

Round Trip Time

- National $\leq 10\text{ms}$ average
- Europa (London, Amsterdam & Frankfurt IX) $\leq 50\text{ms}$ average
- US Ostküste (Upstream landing-point, NYC, WDC) $\leq 125\text{ms}$ average

Packet Drops

- National $\leq 1\%$ p-loss average
- Europa (London, Amsterdam & Frankfurt IX) $\leq 1\%$ p-loss average
- US Ostküste (Upstream landing-point, NYC, WDC) $\leq 1\%$ p-loss average