

Leistungsbeschreibung für Oja DSL naked

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 27. Februar 2017 für neue Bestellungen. Oja.at GmbH erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten DSL naked nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen DSL naked in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

Allgemeines

Beim Produkt DSL naked handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von OJA.AT GMBH ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet.

Hinweis: OJA.AT GMBH kann dem Kunden rechtlich bedeutsame Erklärungen und vertragsrelevante Mitteilungen per E-Mail an die E-Mail-Adresse senden, die der Kunde bei Vertragsabschluss oder sonst während des Vertragsverhältnisses auch für den Empfang derartiger Erklärungen und Mitteilungen bekannt gegeben hat. Wichtig: Um etwaige Rechtsfolgen (wie Versäumnis von Fristen etc.) zu vermeiden, ist es im eigenen Interesse des Kunden gelegen, den E-Mail Account in einem abrufbaren Zustand zu halten und E-Mails regelmäßig abzurufen. Welche E-Mail-Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen aktuell bei Oja.at GmbH gespeichert ist, kann vom Kunden bei OJA.AT GMBH jederzeit erfragt werden. Ebenso ist eine Bekanntgabe einer Änderung der E-Mail-Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen durch den Kunden bei OJA.AT GMBH möglich. Für Kunden, die Unternehmer iS des § 1 KSchG sind, verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) die Vertragsbindung automatisch jeweils immer wieder um einen weiteren Monat (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer - aus nicht von OJA.AT GMBH zu vertretenden Gründen – erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 39 AGB DSL naked Access) zu bezahlen.

1 Zugangsarten OJA.AT GMBH DSL naked

Im Rahmen von DSL naked stellt OJA.AT GMBH in Form von (A)DSL oder SDSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung.

OJA.AT GMBH DSL naked ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Gemäß den Entgeltbestimmungen OJA.AT GMBH DSL naked wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Folgende Produktausprägungen von OJA.AT GMBH DSL naked stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

DSL naked
Produktausprägung Bandbreitenprofil
(Down/Upstream Geschwindigkeit
von max. bis zu)
DSL 10 naked 10240/896 kbit/s
DSL 20 naked 20480/5120 kbit/s
DSL 40 naked 40960/10240kbit/s
DSL 80 naked 81920/15360 kbit/s
DSL 150 naked 153600/20480 kbit/s

DSL naked 10: Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens 256/64 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 10240/896 (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung.

DSL 20 naked: Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 10240/896 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 20480/5120 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

DSL 40 naked: Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 20480/5120 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 40960/10240 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

DSL 80 naked: Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 40960/10240 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 81920/15360 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. DSL naked 150 und DSL naked 150 DSL naked : Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 81920/15360 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 153600/20480 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung.

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort
OJA.AT GMBH DSL naked (10, 20, 40, 80 und 150) beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der gewählten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen OJA.AT GMBH abgerechnet.

1.1 OJA.AT GMBH DSL naked

Die Realisierung von OJA.AT GMBH DSL naked ist nur über eine eigens von A1 Telekom dafür neu herzustellende Leitungsführung auf Basis Kupfer möglich.
Bei OJA.AT GMBH DSL naked begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis.

2 Standardleistungen

2.1 Überblick der Leistungen

OJA.AT GMBH DSL naked umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart – soweit nichts Anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- ☒ Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von OJA.AT GMBH sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- ☒ Support Hotline für OJA.AT GMBH DSL Kunden
- ☒ OJA.AT GMBH Webspace
- ☒ Mailadressen am OJA.AT GMBH Mailserver
- ☒ Standardrouter
- ☒ Fixe IP-Adresse

2.2 Internationale Connectivity

Im Paket OJA.AT GMBH DSL naked ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von OJA.AT GMBH sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

2.3 Standardrouter

Standardmäßig ist die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der OJA.AT GMBH und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt.

2.4 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

OJA.AT GMBH 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 Dienstendes 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 1:00 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 (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 OJA.AT GMBH werden in Rechnung gestellt, sofern sich

herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von OJA.AT GMBH zur Verfügung gestellten Übertragungsweg

aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 0 angegebene Hotline der OJA.AT GMBH täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr

Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.): Mo-F 8:00-18:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level Zeitraum Dauer

Privat Reaktionszeit max. 12 Stunde*1

Störungsdauer max. 48 Stunden

*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung 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 OJA.AT GMBH Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von OJA.AT GMBH 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 A1 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 OJA.AT GMBH gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung

durch OJA.AT GMBH geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit

werden nur Leistungen, die OJA.AT GMBH 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 OJA.AT GMB Haus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

(Beobachtungszeitraum in h 1 - ↗ rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h 2)

Serviceverfügbarkeit= ----- * 100

Beobachtungszeitraum in h

1 ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2011 – März 2011 =
(31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) * 24 = 2160 Stunden

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

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.