

## **Leistungsbeschreibung für Oja SDSL, DSL Business und DSL Business Plus**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 27. Februar 2017 für neue Bestellungen. Oja.at GmbH erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten SDSL, DSL Business und DSL Business Plus nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen SDSL, DSL Business und DSL Business Plus 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 SDSL, DSL Business und DSL Business Plus 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. Die IP Infrastruktur von OJA.AT GMBH kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem OJA.AT GMBH Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der OJA.AT GMBH an weitere Unternehmensstandorte heran.

**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 weitere 12 Monate (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 Business Access) zu bezahlen.

### **1 Zugangsarten OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus**

Im Rahmen von OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus stellt OJA.AT GMBH in Form von (A)DSL oder SDSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus 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. Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router. Gemäß den Entgeltbestimmungen OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Folgende Produktausprägungen von OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

#### DSL

Produktausprägung Bandbreitenprofil  
(Down/Upstream Geschwindigkeit  
von max. bis zu)

DSL Business 10 und Business Plus 10 Business 10240/896 kbit/s  
DSL Business 20 und Business Plus 20 Business 20480/5120 kbit/s  
DSL Business 40 und Business Plus 40 Business 40960/10240kbit/s  
DSL Business 80 und Business Plus 80 Business 81920/15360 kbit/s  
DSL Business 150 und Business Plus 150 Business 153600/20480 kbit/s

#### SDSL

Produktausprägung Bandbreitenprofil  
(Down/Upstream Geschwindigkeit  
von max. bis zu)

SDSL 1 Mbit Business 1024/1024 Kbit/s  
SDSL 2 Mbit Business 2048/2048 kbit/s <sup>1</sup>  
SDSL 4 Mbit Business 4096/4096 kbit/s  
SDSL 8 Mbit Business 8192/8192 kbit/s <sup>2</sup>  
SDSL 16 Mbit Business 16384/16384 kbit/s <sup>3</sup>  
SDSL 25 Mbit Business 25600/25600 kbit/s <sup>4</sup>

DSL Business und DSL Business Plus 10 Business: 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.

<sup>1</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstream Geschwindigkeit und Upstream Geschwindigkeit

auch lediglich max. bis zu 512 kbit/s betragen

<sup>2</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstream Geschwindigkeit und Upstream Geschwindigkeit

auch lediglich max. bis zu 6144 kbit/s betragen.

<sup>3</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstream Geschwindigkeit und Upstream Geschwindigkeit

auch lediglich max. bis zu 12288 kbit/s betragen.

<sup>4</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstream Geschwindigkeit und Upstream Geschwindigkeit

auch lediglich max. bis zu 20480 kbit/s betragen.

DSL Business 20 und DSL Business Plus 20 Business: 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 Business 40 und DSL Business Plus 40 Business: 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 Business 80 und DSL Business Plus 80 Business: 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 Business 150 und DSL Business Plus 150 Business: 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 SDSL, DSL Business und Business Plus beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der gewählten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen OJA.AT GMBH Business abgerechnet.

### **1.1 OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus**

Die Realisierung von OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus ist sowohl über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss auf Kupferbasis A1 Telekom (POTS oder NGV) auf Basis ADSL als auch über eine eigens von A1 Telekom dafür neu herzustellende Leitungsführung auf Basis DSL möglich. Bei OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis

### **1.2 OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus (SDSL)**

Die Realisierung von OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus (SDSL) ist nur über eine eigens von der A1 Telekom dafür neu herzustellende möglich. Auf einer bestehenden Teilnehmeranschlussleitung kann kein SDSL-Zugangsservice hergestellt werden.

Bei OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus (SDSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis.

## **2 Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus 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
- Eigene Support Hotline für OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus Kunden
- Second Level Domain
- OJA.AT GMBH Webspace Business
- Mailadressen am OJA.AT GMBH Mailserver
- Standardrouter
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- SLA (Service Level Agreement)

## **2.2 Internationale Connectivity**

Im Paket OJA.AT GMBH SDSL, DSL Business und Business Plus 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 Business Support Hotline der OJA.AT GMBH täglich von 0:00 bis 24:00 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**

**Business** Reaktionszeit max. 2 Stunde\*<sub>1</sub>

Störungsdauer max. 8 Stunden

4 Stunden

\*<sub>1</sub> 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 <sub>1</sub> -  rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h <sub>2</sub>)

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.

### **3.1 TOP Service**

Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Router werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotezugriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker: Mo-F 8:00-18:00 Uhr

#### **Service-Level Zeitraum Dauer TOP**

Reaktionszeit max. 2 Stunde\*<sub>1</sub>

Störungsdauer max. 6 Stunden

3 Stunden

\*<sub>1</sub> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.