

Informationen über Festnetz- Internetzugangsdienste

Folgende Informationen werden gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet erteilt. Die Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil unserer Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 27. Februar 2017 zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB zu unseren Produkten.

1. Die Qualität unserer Dienstekategorien

Wir sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

1.1. Hat dies Auswirkungen auf den Datenschutz?

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

2. Welche Geschwindigkeiten gelten für unsere Internetprodukte?

Bei unseren Festnetzinternetprodukten haben Sie die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Im Festnetz kommt es dabei auf die verfügbaren Bandbreiten vor Ort an. Für Festnetz-Internet können Sie unter <https://www.managed-office.at/verfuegbarkeit/> die für Ihre Adresse verfügbaren Produkte und Internet- Geschwindigkeiten abfragen.

Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (downstream/upstream) stehen für unsere **Produkte** zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

| Produkt | Profil | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|--|---|
| DSL 10 DSL 10 naked | 10240/896 kbit/s | 256/64 kbit/s | 2048/256 kbit/s | 2253/282 kbit/s |
| DSL 20 DSL 20 naked | 20480/5120 kbit/s | 10240/896s | 12820/896 kbit/s | 14104/ 984 kbit/s |
| DSL 40 DSL 40 naked | 40960/10240 kbit/s | 20480/5120 kbit/s | 25600/5120 kbit/s | 28160/ 5632 kbit/s |
| DSL 80 DSL 80 naked | 81920/15360 kbit/s | 40960/10240 kbit/s | 51200/10240 kbit/s | 56320/11264 kbit/s |
| DSL 150 DSL 150 naked | 153600/20480 kbit/s | 81920/15360 kbit/s | 102400/15360 kbit/s | 112640/ 16896 kbit/s |

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (ownstream/upstream) stehen für unsere **Professional-Pro Produkte** zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

| Produkt | Profil | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 |
|--|--------------------|--------------------------|--|---|
| DSL 10 DSL 10 naked DSL 10 plus DSL 10 naked plus | 10240/896kbit/s | 256/64 kbit/s | 2048/256 kbit/s | 2253/282 kbit/s |
| DSL 20 DSL 20 naked DSL 20 plus DSL 20 naked plus | 20480/5120 kbit/s | 10240/896 kbit/s | 12820/896 kbit/s | 14104/984 kbit/s |
| DSL 40 DSL 40 naked DSL 40 plus DSL 40 naked plus 40 | 40960/10240 kbit/s | 20480/5120 kbit/s | 25600/5120 kbit/s | 28160/5632 kbit/s |
| DSL 80 DSL 80 naked DSL 80 plus DSL 80 naked plus | 81920/15360 kbit/s | 40960/10240 kbit/s | 51200/10240 kbit/s | 56320/11264 kbit/s |
| DSL 150 DSL 150 naked DSL 150 plus DSL 150 naked plus | 153600/20480 | 81920/15360 kbit/s | 102400/15360 kbit/s | 112640/16896 kbit/s |

kbit/s

Managed-Office informiert, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Darüber hinaus stehen für Geschäftskunden-Produkte auch symmetrische Bandbreitenprofile zur Verfügung. Bei diesen Bandbreitenprofilen entsprechen die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Geschwindigkeit der beworbenen Geschwindigkeit.

Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird. Ihr Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

☐ = Dienst funktioniert voraussichtlich

Bei Unterschreiten der angeführten Bandbreite funktioniert der Dienst nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.

| Dienst (notwendige Bandbreite (Richtwerte)) | Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen |
|---|---|
| Internet surfen | ab ca. 2 Mbit/s ☐ |
| Videostreaming SD | ab ca. 2 Mbit/s ☐ |
| Videostreaming HD | ab ca. 5 Mbit/s ☐ |
| Videostreaming 4k | ab ca. 20 Mbit/s ☐ |
| Voice over IP | ab ca. 0,1 Mbit/s ☐ |
| Online Spiele | ab ca. 5 Mbit/s ☐ |
| Musik Streaming | ab ca. 0,32 Mbit/s ☐ |

3. Welchen Einfluss hat oja.at VoIP auf meine Internet-Geschwindigkeit?

3.1. VoIP/IP-Sprachtelefonie

Wenn Sie VoIP/IP-Sprachtelefonie von oja.at (z.B. Fernsprechanchluss NGV) nutzen, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (downstream/upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

4. Was gilt wenn wir diese Erwartungen nicht erfüllen können?

4.1. Rechtsbehelfe

Sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann stehen Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Wir sind dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme ihrer Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

4.2. Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien
