



upc  
business

# Corporate Internet Access

## Leistungsbeschreibung

Stand März 2014

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Beschreibung.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Datentransfervolumen: Flat Rate .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Optionale Leistungspakete (gegen zusätzliches Entgelt):.....</b>	<b>4</b>
4.1. Router von UPC .....	4
4.2. Kundennetz mit IPv6-Adressen .....	4
4.3. Redundante Internetanbindung .....	4
<b>5. Voraussetzungen für den Betrieb der CIA Internetanbindung und technischer Leistungsumfang.....</b>	<b>5</b>
5.1. Netzabschlusspunkt .....	5
<b>6. Endgeräte / Retournierung von UPC Endgeräten.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Standardinstallation/ Konfiguration.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Serviceübergabe / Inbetriebnahme .....</b>	<b>7</b>
8.1. Leistungsverzögerungen.....	8
8.2. Inbetriebnahme.....	8
<b>9. Servicemanagement.....</b>	<b>8</b>
9.1. Service Level Agreement.....	8
9.2. Wartungsarbeiten.....	9
9.3. Höhere Gewalt .....	10

## 1. Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit dem Produkt „Corporate Internet Access“ (CIA) auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bestimmungen der gegenständlichen Leistungsbeschreibung.

CIA ist die innovative Internetanbindung von UPC Business. Die Internetanbindung erfolgt hierbei über modernste Glasfaserleitungen mit unterschiedlichen symmetrischen Bandbreiten. Dies ermöglicht dem Kunden eine flexible und optimale Anpassung der CIA Internetanbindung, an die Bedürfnisse seines Unternehmens.

Um ein hohes Maß an Verfügbarkeit zu gewährleisten, wurde das Netz von UPC Business auf maximale Kapazität ausgelegt und bietet somit eine Highspeed-Verbindung. Dank der Redundanz des Netzes können Kunden selbst unternehmenskritische Kommunikationsaufgaben diesem Netzwerk anvertrauen.

## 2. Beschreibung

Die Produktlinie Corporate Internet Access ist als Internetanbindung für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Spezifikationen:

Produktname	Bandbreite in Mbit/s	
	Download	Upload
CIA 2 Mbit/s	2	2
CIA 4 Mbit/s	4	4
CIA 6 Mbit/s	6	6
CIA 8 Mbit/s	8	8
CIA 10 Mbit/s	10	10
CIA 12 Mbit/s	12	12
CIA 14 Mbit/s	14	14
CIA 15 Mbit/s	15	15
CIA 20 Mbit/s	20	20
CIA 30 Mbit/s	30	30
CIA 40 Mbit/s	40	40
CIA 50 Mbit/s	50	50
CIA 60 Mbit/s	60	60
CIA 70 Mbit/s	70	70
CIA 80 Mbit/s	80	80
CIA 90 Mbit/s	90	90
CIA 100 Mbit/s	100	100
CIA 200 Mbit/s	200	200
CIA 400 Mbit/s	400	400
CIA 500 Mbit/s	500	500
CIA 600 Mbit/s	600	600
CIA 800 Mbit/s	800	800
CIA 1 Gbit/s	1024	1024

CIA 2 Gbit/s	2048	2048
CIA 3 Gbit/s	3072	3072
CIA 4 Gbit/s	4096	4096
CIA 5 Gbit/s	5120	5120
CIA 10 Gbit/s	10240	10240

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht.  
„Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht. Alle oben angeführten Bandbreiten sind garantierte Bandbreiten.

### 3. Datentransfervolumen: Flat Rate

Corporate Internet Access wird in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“).

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Business jedoch das Recht vor, Anwender, die durch Ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

### 4. Optionale Leistungspakete (gegen zusätzliches Entgelt):

#### 4.1. Router von UPC Business

UPC Business stellt dem Kunden auf Wunsch einen Router zur Verfügung, der an den Netzabschlusspunkt angeschlossen wird. UPC Business installiert und konfiguriert diesen Router.

#### 4.2. Kundennetz mit IPv6-Adressen

Es besteht die Möglichkeit, zusätzlich zu der IPv4-Standardkonfiguration ein IPv6-Kundennetz zu konfigurieren. Hierzu hat der Kunde – mit Ausnahme bei der Option „Router von UPC“ – ein Gerät mit Dual-Stack-Verfahren auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen.

#### 4.3. Redundante Internetanbindung

UPC Business stellt optional und gegen ein zusätzliches Entgelt eine zweite Internetanbindung zur Verfügung, über den bei Ausfall der CIA Internetanbindung der Verkehr von und zum Internet abgeführt und somit die Verfügbarkeit des Standortes weiterhin gewährleistet wird. Für die zur CIA Internetanbindung redundante Anbindung stehen sämtliche UPC Business Internetanbindungen zur Auswahl. Es gelten die jeweils anwendbaren Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen der UPC für Business Internetanbindungen. In

diesen sind auch die technischen Spezifikationen der jeweiligen Internetanbindung angeführt.

Eine redundante Internetanbindung ist nur in Verbindung mit der Option „Router von UPC Business“ verfügbar.

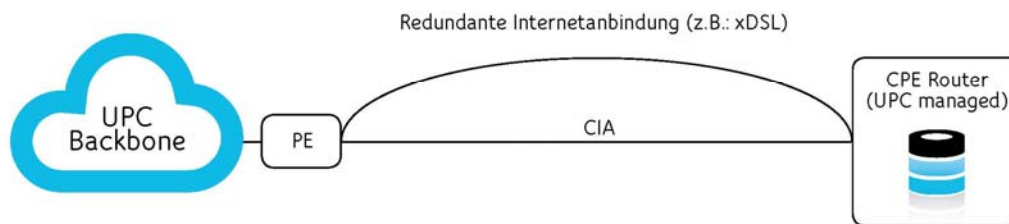


Abbildung 1 – schematische Darstellung CIA + redundante Internetanbindung

## 5. Voraussetzungen für den Betrieb der CIA Internetanbindung und technischer Leistungsumfang

Corporate Internet Access Anbindungen basieren auf bestehenden oder neu zu errichtenden Glasfaserleitungen. Über das UPC Netzwerk wird der Kundenstandort mittels einer Glasfaser-leitung mit dem Internet verbunden.

### 5.1. Netzabschlusspunkt

UPC Business oder ein von UPC Beauftragter Dritter errichtet in den Kundenräumlichkeiten einen Netzabschlusspunkt, an dem die Zugangsleitung als Ethernet Schnittstelle zur Verfügung gestellt wird. Der Stellplatz und die Stromversorgung für den Netzabschlusspunkt sind vom Kunden zur Verfügung zu stellen, ebenso ist für den Betrieb des Netzabschlusspunktes ein für elektronische Geräte geeigneter Raum vorzusehen. (sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet, ein Betriebstemperaturbereich von +5° C bis +40° C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35 bis 75%, nicht kondensierend).

Bei dem Anschluss an die Schnittstelle des Netzabschlusspunktes kann zwischen folgenden drei Varianten gewählt werden:

- Eigener Router
- Kein Router
- Router von UPC (siehe Punkt 4.1 der Leistungsbeschreibung)

UPC Business erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils bis zum Netzabschlusspunkt. Alle Netzeinrichtungen vor dem Netzabschlusspunkt (auf der UPC Netzseite) liegen im Verantwortungsbereich von UPC Business.

Alle Einrichtungen hinter dem Netzabschlusspunkt (z.B. Server, Telefonanlagen, etc.) liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, der allfällige, notwendige Konfigurationsänderungen selbst auf eigene Kosten und eigene Gefahr durchzuführen hat. Der Kunde schließt seine technischen Komponenten (Router, Switch, Host, PBX, usw.) über entsprechende Anschlusskabel, welche vom Kunden auf eigene Kosten bereit zu stellen sind, an den Netzabschlusspunkt an.

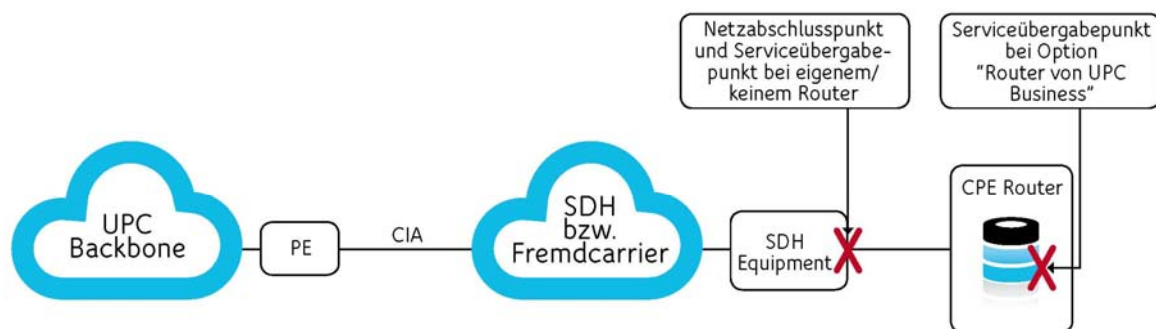


Abbildung 2 - schematische Darstellung des Netzabschlusspunktes samt Verantwortungsbereiche

Die Schnittstelle des Netzabschlusspunktes wird auf einer der Anschlussbandbreite angepassten Technologie hergestellt. (10/100 Base-T, 1000 Base SX/LX/T). Die Anschlussbandbreite steht dem Kunden zum Transfer von Daten von und zum globalen Internet rund um die Uhr uneingeschränkt zur Verfügung.

Über diese Schnittstelle wird logisch ein P2P-Subnet mit offiziellen IPv4-Adressen von UPC Business geroutet (Link-Netz oder Accessnetz), wobei über dieses P2P Netz die offiziellen IP-Adressen des Standortes (Kundennetz) geroutet werden. Das Link-Netz (oder Access-Netz) besteht aus 4 IPv4-Adressen (/30). Das Kundennetz besteht aus 8 IPv4-Adressen, wobei 5 davon für den Anschluss von Geräten nutzbar (/29: 8 IPv4-Adressen, davon eine Netzwerkadresse, eine Broadcastadresse, eine Gateway- Adresse) sind.

Sofern eine größere Anzahl von Geräten mit öffentlichen IPv4-Adressen bedient werden sollen, kann auf Anfrage des Kunden statt dem /29 Kundennetz ein /28 (16 IPv4-Adressen) bzw. ein /27 Kundennetz (32 IPv4-Adressen) – vorbehaltlich der technischen Realisierung – konfiguriert werden.

Der Datenverkehr von CIA-Kunden wird über den Backbone von UPC geführt. CIA-Kunden werden an den UPC Backbone angeschlossen und sind dadurch mit den wichtigsten Internet Exchange Points verbunden.

## 6. Endgeräte / Retournierung von UPC Business Endgeräten

Beim optionalen Leistungspaket „Router von UPC Business“ wird der für den Betrieb erforderliche Router sowie die dazugehörige Verkabelung von UPC Business zur Verfügung gestellt. UPC Business kann die Montage des Endgeräts auch durch beauftragte Dritte durchführen lassen. Das zur Verfügung gestellte Endgerät bleibt, wenn nicht anders vereinbart, im Eigentum von UPC Business bzw. der von UPC Business beauftragten Dritten. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Business durchgeführt werden.

Sollte der Kunde seiner Verpflichtung zur Retournierung der von UPC Business zur Verfügung gestellten Endgeräte nicht binnen 14 Tage nach Vertragsbeendigung nachkommen, so ist er gegenüber UPC zur Zahlung eines Betrages in jener Höhe verpflichtet, die dem Listenpreis der Endgeräte zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung zzgl. netto EUR 100,- an Bearbeitungsgebühr entspricht.

Alle anderen Geräte (z.B. eigener Router, Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitstellen sowie dafür selbst auf eigene Kosten Sorge tragen.

Die für sämtliche Endgeräte erforderliche Stromversorgung (230 VAC) ist vom Kunden auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitzustellen. Für jedes Endgerät ist eine eigene Stromversorgung vorzusehen.

## 7. Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration der CIA Internetanbindung wird von einem Techniker im Auftrag von UPC Business vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Glasfaserkabels in die Räumlichkeiten des Kunden
- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Test der Bandbreite
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

Die auf Geräten des Kunden notwendigen Konfigurationen sind vom Kunden selbst auf eigene Kosten und eigene Gefahr vorzunehmen.

## 8. Serviceübergabe / Inbetriebnahme

Die Herstellung der CIA Internetanbindung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart ist, innerhalb von 16 Wochen nach Bestellung. Die Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Kunde UPC Business alle für Vertragsabschluss und -durchführung notwendigen Daten bekannt gegeben hat.

## 8.1. Leistungsverzögerungen

Bei Leistungsverzögerungen, die nicht von UPC Business zu vertreten sind und die nur vorübergehend auftreten, wie insbesondere bei Störungen oder Ausfällen von Kommunikationsnetzen, höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen oder nicht vorhersehbarem Ausbleiben von Lieferungen durch Lieferanten, verlängern sich die vorgenannten Leistungsfristen um den die Dauer des Bestehens dieser Verzögerung entsprechenden Zeitraums.

## 8.2. Inbetriebnahme

Die Serviceübergabe bzw. Inbetriebnahme der im Leistungsumfang enthaltenen Internetanbindungen und Endgeräte erfolgt im Rahmen eines gemeinsamen Termins unter Beteiligung des Kunden, UPC Business und den von UPC Business beauftragten Dritten.

## 9. Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 059 999 4000 rund um Uhr kostenlos zur Verfügung. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail unter [support4business@upc.at](mailto:support4business@upc.at) erreichbar. Die Bearbeitung von E-Mails erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von UPC Business von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

### 9.1. Service Level Agreement

UPC Business ist darum bemüht, die vertraglich vereinbarten Dienste gemäß den technischen Spezifikationen ohne Unterbrechungen aufrecht zu erhalten.

Im Rahmen des Produktes CIA ist das Produkt Business SLA medium mit nachfolgenden Reaktions- und Entstörzeiten inkludiert. Optional kann kostenpflichtig auf das Produkt SLA large umgestiegen werden:

	SLA medium	SLA large
<b>Störungsannahme *1)</b>	Mo – Fr 7 – 19 Uhr	Mo – So 0 – 24 Uhr
<b>Verfügbarkeit Service Techniker</b>	Mo – Fr 7 – 19 Uhr *2)	Mo – So 0 – 24 Uhr



<b>Reaktionszeit</b>	max. 4 Std <sup>*3)</sup>	max. 3 Std
<b>Terminfenster des Kunden vor Ort</b>	3 Stunden	2 Stunden
<b>Technikereinsatz <sup>*4)</sup></b>	inkl.	inkl.
<b>Ersatzgerät</b>	inkl.	inkl.
<b>Gutmeldung via Call Center</b>	inkl.	inkl.
<b>Durchschnittliche Entstördauer</b>	4 Stunden	3 Stunden
<b>Maximale Entstördauer</b>	8 Stunden	6 Stunden

\*1) Störungsannahme rund um die Uhr unter 059 999 4000

\*2) An Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12.

\*3) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Entstörzeit und Reaktionszeit

\*4) sofern die Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde

**Störungsannahme** definiert den Zeitraum, in der eine Störung an der Service Line gemeldet werden kann.

**Reaktionszeit** definiert den maximalen Zeitraum von der Meldung der Störung durch den Kunden bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung durch UPC Business.

**Entstördauer** definiert den maximalen Zeitraum von der Meldung der Störung durch den Kunden bis zur Entstörung.

## 9.2. Wartungsarbeiten

Um ein hochwertiges Service zu gewährleisten, führt UPC Business von Zeit zu Zeit Wartungsarbeiten und Erweiterungen in der Netzinfrastruktur durch. Wartungsarbeiten unterbrechen die angeführten Entstör- und Reaktionszeiten. UPC Business ist bemüht, Wartungsarbeiten außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten durchzuführen und ist bestrebt, nach technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten gemeinsam mit dem Kunden Zeiten festzusetzen, um Störfälle und andere Unannehmlichkeiten aufgrund von Wartungsarbeiten zu minimieren. UPC Business ist bemüht, Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten so kurz wie möglich zu halten.

### Information über geplante Wartungsarbeiten

UPC Business informiert den Kunden fünf (5) Tage im Voraus über geplante Wartungsarbeiten.

### Wartungsfenster und geplante Dauer

UPC Business behält sich vor, Wartungsarbeiten werktags zwischen 00.00 und 06.00 Uhr morgens durchzuführen.

### **Wartungsarbeiten in Notfällen**

In Notfällen ist es unumgänglich, Wartungsarbeiten kurzfristig durchzuführen. UPC Business wird sich den Kunden vor Durchführung der notwendigen Wartungsarbeiten zu informieren, behält sich aber das Recht vor, diese zu jeder Zeit auch ohne vorherige Verständigung des Kunden durchzuführen.

### **Fernüberwachung**

Die Überwachung des UPC-Netzwerkes erfolgt 24 Stunden täglich und 7 Tage pro Woche mittels hochspezialisierten Monitoring-Systemen.

## **9.3. Höhere Gewalt**

Wenn infolge höherer Gewalt Lieferungen oder Leistungen nicht oder nur teilweise erbracht werden können, wird die Verpflichtung zur Leistung für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt bzw. aufgeschoben. Für diese Fälle ist eine Haftung von UPC Business ausgeschlossen.

Zu Ereignissen höherer Gewalt zählen ohne Einschränkung Ereignisse überirdischer Gewalt, wie zum Beispiel Feuer, Flut, Erdbeben, Sturm, Blitzschlag, Epidemien, Krieg, Aufstände, Streiks oder Unruhen anderer Art, Sabotage, das Nichterhalten von behördlichen wie auch privaten Genehmigungen oder Ermächtigungen, vorausgesetzt, dass dies nicht auf Pflichtversäumnis oder Unterlassung seitens des darum ansuchenden Vertragspartners zurückzuführen ist; Veränderungen in der Gesetzes- und Verordnungslage oder auf politischer Ebene, Schäden, die durch Tiere (Nagetiere, etc.) verursacht werden, sowie alle jene Ereignisse, die außerhalb des direkten geschäftlichen Einflussbereichs des betroffenen Vertragspartners liegen.

Kann einer der beiden Vertragspartner unter Berufung auf diesen Vertragspunkt seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommen, so hat er den anderen Vertragspartner unmittelbar über diese Umstände schriftlich zu benachrichtigen; ebenso hat dieser den anderen Vertragspartner schriftlich vom Ende eines solchen Ereignisses in Kenntnis zu setzen.



**upc**  
business



**UPC Business Austria GmbH**

Wolfganggasse 58 – 60  
1120 Wien

T: 059 999 4444

F: 059 999 1 4444

sales4business@upc.at

[www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)

FN 189858d, Handelsgericht Wien,  
Sitz Wien, DVR: 2111573

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich  
Druck- oder Satzfehler