



upc  
business

# Business Internet Symmetrisch

Leistungsbeschreibung

Stand Dezember 2011

# 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. Voraussetzungen für den Betrieb .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Endgeräte .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Mindestvertragsbindung.....</b>	<b>5</b>
<b>7. Sicherheit .....</b>	<b>5</b>
<b>8. Netzabschlusspunkt.....</b>	<b>6</b>
<b>9. Standardinstallation/ Konfiguration.....</b>	<b>6</b>
<b>9.1. IP Routing .....</b>	<b>7</b>
<b>10. Serviceübergabe.....</b>	<b>7</b>
<b>11. Servicemanagement.....</b>	<b>8</b>
<b>12. Qualität .....</b>	<b>8</b>
<b>13. Technische Realisierung .....</b>	<b>8</b>

## 1. Einleitung

Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden über unterschiedliche Zugangstechnologien realisiert.

xDSL Business und DSL Business Internetanschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Bei einem DSL Internetanschluss werden die Services unter Einbeziehung der A1 Telekom Austria AG (nachfolgend auch kurz „TA“) realisiert. Cable Business Internetanschlüsse basieren auf der HFC Breitband-Technologie von UPC Business Austria über bestehende oder neu zu errichtende Kabelinfrastruktur (Koaxialkabel).

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

## 2. Beschreibung

Die Produktlinie Business Internet ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Spezifikationen:

Produktname	Max. Bandbreite in kbit/s		Mindestbandbreite in kbit/s	
	Download	Upload	Download	Upload
Cable Business Internet 2/2	2048	2048	1840	1840
Cable Business Internet 4/4	4096	4096	3680	3680
Cable Business Internet 8/8	8192	8192	7370	7370
Cable Business Internet 12/12	12288	12288	11050	11050
Cable Business Internet 16/16	16384	16384	14740	14740
Cable Business Internet 20/20	20480	20480	18430	18430
xDSL Business Internet 2/2	2048	2048	1840	1840
xDSL Business Internet 4/4	4096	4096	3680	3680
xDSL Business Internet 8/8	8192	8192	7370	7370
xDSL Business Internet 12/12	12288	12288	11050	11050
xDSL Business Internet 16/16	16384	16384	14740	14740
xDSL Business Internet 20/20	20480	20480	18430	18430
DSL Business Internet 2/2	2048	2048	1840	1840

DSL Business Internet 4/4	4096	4096	3680	3680
DSL Business Internet 8/8	8192	8192	7370	7370
DSL Business Internet 12/12	12288	12288	11050	11050
DSL Business Internet 16/16	16384	16384	14740	14740

Der Vertrag kommt – wenn nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist – mit der Herstellung zustande. Sollte die definierte Mindestbandbreite im Einzelfall bei der Installation nicht erreicht werden, steht es dem Kunden frei, entweder das bestellte Produkt mit der erreichbaren Bandbreite zu beziehen oder ein alternatives Produkt zu bestellen.

„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.

### 3. Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business Internet Produkte werden 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. Voraussetzungen für den Betrieb

#### **Cable**

Voraussetzung für den Einsatz von Cable Business Internet ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaubereich von UPC Business befindet. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Business Homepage [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden.

#### **xDSL**

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL Business Internet ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Business. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Business Homepage [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden.

#### **DSL**

Voraussetzung für den Einsatz von DSL Business Internet ist ein bestehender analoger oder digitaler (ISDN) Telefonanschluss sowie die Verfügbarkeit von ADSL in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Homepage [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden. Im Falle eines ISDN-Anschlusses ist eine Selbstinstallation nicht möglich.

## 5. Endgeräte

### **Cable- & xDSL**

Der für den Betrieb erforderliche Router stellt den Netzabschlusspunkt dar. Dieser und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Business zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC Business gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Business. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Business durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an UPC Business retourniert werden. UPC Business behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Um den von UPC Business gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerkkarte notwendig.

### **DSL**

Der für den Betrieb erforderliche Router, der Splitter und die dazugehörige Verkabelung werden von der TA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Netzwerkkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TA. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen die Endgeräte an TA retourniert werden.

Standardmäßig wird ein Ethernet-Router zur Verfügung gestellt. Bei Einsatz des Ethernet-Routers wird eine funktionsfähige Netzwerkkarte im Rechner benötigt.

## 6. Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

## 7. Sicherheit

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft. Durch den Einsatz eines Spamfilters erhalten Kunden die Möglichkeit Einstellungen vorzunehmen, die den Empfang von unerwünschten E-Mails einschränken. Diese Einstellungen können im Kundenbereich der Webseite [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) vorgenommen werden.

UPC Business behält sich vor - bei Gefahr in Verzug (z.B. neuer Virustyp, SPAM-Welle, etc.) - die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

## 8. Netzabschlusspunkt

UPC erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

### **Cable & xDSL**

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von UPC Business zur Verfügung gestellte Router.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Business geliefert wurden, übernimmt UPC Business keine Gewährleistung und keinen Support.

### **DSL**

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der von Telekom Austria zur Verfügung gestellte Router.

Da UPC Business keine Endgeräte liefert, übernimmt UPC Business auch keine Gewährleistung und keinen Support für diese Geräte.

## 9. Standardinstallation/ Konfiguration

### **Cable**

Die Standardinstallation/Konfiguration des Cable Business Internetanschlusses wird von einem Techniker im Auftrag der UPC Business vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

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

### **xDSL**

Die Standardinstallation der entbündelten Leitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag der UPC Business vorgenommen. Die Konfiguration des xDSL Business Internetanschlusses wird vom Kunden selbst vorgenommen.

Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes
- Test der Bandbreite
- Konfiguration des Browsers
- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

## **DSL**

Die Standardinstallation/Konfiguration des Routers und - falls erforderlich - des Telefonanschlusses wird von einem Techniker der Telekom Austria vorgenommen und durch die Telekom Austria verrechnet.

Dabei wird nicht auf den Rechner des Kunden zugegriffen. Die am Rechner vorzunehmenden Konfigurationen sind vom Kunden selbst vorzunehmen. Bei Wahl der Selbstinstallation des Routers ist auch die Installation der Endgeräte vom Kunden selbst vorzunehmen.

### **9.1. IP Routing**

Die Standard-Konfiguration für Business Internetanschlüsse ist IP-Routing mit 8 IPs (/29-Subnet). Gegen Aufpreis ist auch eine Erweiterung auf 16 IPs möglich.

## **10. Serviceübergabe**

### **Cable**

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich von UPC Business, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 15 Werktagen (ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember) ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Insbesondere beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Kunde der UPC Business alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

### **xDSL & DSL**

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Die Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Kunde der UPC Business alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

## 11. Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 059 999 4444 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtige Rufnummer 0900 525 500 (€ 2,16/Minute) in Anspruch genommen werden. 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.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC Business innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 5 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Business Austria GmbH  
Abteilung Hardware Setup  
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von UPC Business gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 12. Qualität

UPC Business betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Business orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

## 13. Technische Realisierung

### **Cable**

Der Datenverkehr von Cable Business Kunden wird über das HFC Netz von UPC Business geführt.

### **xDSL**

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von UPC Business angemietet und in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt mit dem eigenen Netz von



UPC verbunden. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

### **DSL**

Der Internetanschluss wird auf einer aktiven Telefonleitung der Telekom Austria realisiert. Der Telefonanschluss der Telekom Austria steht weiterhin zur Verfügung und wird durch die Telekom Austria verrechnet.



**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.