

Web&Phone Office xDSL

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Gültig ab 03.07.2007

UPC Austria GmbH
Millennium Tower, Handelskai 94-96, 1200 Wien

1	EINLEITUNG	3
2	ENTGELTBESTIMMUNGEN	3
2.1	GESPRÄCHSENTGELTE TARIFMODELL „EXACTCALL“	3
2.1.1	ZONENZUTEILUNG.....	5
3	BESCHREIBUNG.....	6
3.1	FLAT-RATE.....	6
3.2	TELENODE SILBER UND GOLD.....	6
3.2.1	FUNKTIONSBESCHREIBUNG.....	7
4	ENDGERÄTE	9
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	9
6	MINDESTVERTRAGSBINDUNG.....	9
7	SICHERHEIT	9
8	QUALITÄT	9
9	KONFIGURATION/INSTALLATION	9
10	SERVICEÜBERGABE	10
11	NETZABSCHLUSSPUNKT.....	10
12	SERVICEMANAGEMENT	10
13	SERVICE LEVEL AGREEMENT	10
14	TECHNISCHE REALISIERUNG	11

1 Einleitung

Web&Phone office beinhaltet die inode Dienste xDSL business sowie Telenode Silber und Telenode Gold 1.

inode xDSL business basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Modems die im Leistungsumfang enthalten sind wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

2 Entgeltbestimmungen

Monatliche Entgelte

Produkt	Monatliche Entgelte
Web&Phone office xDSL 2048/512 Analog	€ 49,00
Web&Phone office xDSL 2048/512 ISDN	€ 59,00
Web&Phone office xDSL 3072/512 Analog	€ 59,00
Web&Phone office xDSL 3072/512 ISDN	€ 69,00
Web&Phone office xDSL 4096/512 Analog	€ 79,00
Web&Phone office xDSL 4096/512 ISDN	€ 89,00

Einmalige Entgelte

	Einmalig
Installationskosten bei 12 Monatsbindung	€ 179,00
Installationskosten bei 24 Monatsbindung	€ 89,00
optional Vor-Ort Service	€ 120,00
Downgradegebühr	€ 30,00
Modemkaution	€ 100,00

Alle Entgelte exklusive Umsatzsteuer.

2.1 Gesprächsentgelte Tarifmodell „ExactCall“

Telefonie Minutenentgelte gültig ab 1. Juni 2007 – Tarifmodell „ExactCall“:

National	GZ	FZ
Festnetz	0,0280 €	0,0280 €
Mobil: 0664	0,1290 €	0,1290 €
Mobil: 0680	0,1290 €	0,1290 €
Mobil: 0676	0,1500 €	0,1500 €
Mobil: 0699	0,1600 €	0,1600 €
Mobil: 0650	0,1600 €	0,1600 €
Mobil: 0660	0,2000 €	0,2000 €
Mobil: 0681	0,1600 €	0,1600 €
Mobil: 0688	0,1600 €	0,1600 €

International Zone	GZ	FZ
Festnetz 1	0,0580 €	0,0580 €
Festnetz 2	0,0990 €	0,0990 €
Festnetz 3	0,1267 €	0,1267 €
Festnetz 4	0,1933 €	0,1933 €
Festnetz 5	0,2933 €	0,2933 €
Festnetz 6	0,4667 €	0,4667 €
Festnetz 7	0,9867 €	0,9867 €
Mobilnetz 1	0,2417 €	0,2417 €
Mobilnetz 2	0,2583 €	0,2583 €
Mobilnetz 3	0,2917 €	0,2917 €
Mobilnetz 4	0,3350 €	0,3350 €
Mobilnetz 5	0,5210 €	0,5210 €
Mobilnetz 6	0,7560 €	0,7560 €
Mobilnetz 7	1,2000 €	1,2000 €

Diensterufnummern	GZ	FZ
Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	entgeltfrei	entgeltfrei
Besondere Dienste: 130, 120, 123, 148 4x	0,0375 €	0,0141 €
Telefonstörungenannahmestellen: 111xx	0,0375 €	0,0141 €
Telefonauskunftsdienste: 118xx	variabel	variabel
Nationale Tonbanddienste: 15xx	0,0375 €	0,0141 €
Bereich 17xx	0,0375 €	0,0141 €
Private Netze: 0501–0509, 0517, 057, 059	0,0375 €	0,0141 €
Online: 0718/91xxxx	0,0375 €	0,0141 €
Personenbezogene Dienste: 0710	0,0600 €	0,0600 €
Personenbezogene Dienste: 0711 0x	0,2700 €	0,2700 €
Personenbezogene Dienste: 0711 1x, 2x, 3x, 4x	0,0567 €	0,0567 €
Personenbezogene Dienste: 0711 7x	0,1208 €	0,1208 €
Personenbezogene Dienste: 0730	0,1517 €	0,1517 €
Personenbezogene Dienste: 0740	0,2250 €	0,2250 €
Standortunabhängige Festnetznummern: 0720	0,0375 €	0,0141 €
Konvergente Dienste: 0780	0,1208 €	0,1208 €
Internationale tariffreie Dienste: 00800	Entgeltfrei	Entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 0802, 0804	Entgeltfrei	Entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0810	max. 0,0833 €	max. 0,0833 €
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0820	max. 0,1667 €	max. 0,1667 €
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x	variabel	variabel

Satelliten-Verbindungen	GZ	FZ
Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711, 8721, 8731, 8741, 87076)	7,2667 €	7,2667 €
Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)	5,0833 €	5,0833 €
Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)	5,0833 €	5,0833 €
Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725, 8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817)	4,3583 €	4,3583 €
Thuraya (88216)	1,6667 €	1,6667 €

GZ = Mo-Fr 8-18 Uhr FZ = Mo-Fr 18-8 Uhr; Sa, So und Feiertag

Taktung: Sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde (Taktung 1/1).

Die Zonenzuteilung entspricht der gleichen Zone im Festnetz und im Mobilnetz (z.B. Deutschland Festnetz Zone 1 und Mobilnetz Zone 1), ausgenommen Kanada und USA (hier gilt immer die Festnetz Zone).

2.1.1 Zonenzuteilung

Zone 1:

Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Portugal, Schweden, Slowakische Republik, Spanien, Tschechische Republik, Zypern (Griechisch)

Zone 2:

Andorra, Hongkong, Jungferninseln (US), Kanada, Liechtenstein, Malta, Norwegen, Polen, Schweiz, Slowenien, Ungarn, USA

Zone 3:

Chile, Island, Monaco, Neuseeland, Puerto Rico, Singapur, Südkorea

Zone 4:

Albanien, Argentinien, Australien, Bosnien-Herzegowina, Botswana, Bulgarien, China Volksrep., Costa Rica, Dominik. Republik, Färöer Inseln, Kroatien, Martinique, Mazedonien, Montenegro, Niederländische Antillen, Reunion, Rumänien, San Marino, Serbien, St. Pierre und Miquelon, Türkei, Ukraine, Zypern (Türkisch)

Zone 5:

Bahrain, Franz. Polynesien, Gabun, Gibraltar, Guadeloupe, Guinea, Israel, Japan, Komoren, Mayotte, Malawi, Malaysien, Marokko, Mexiko, Moldavien, Peru, Philippinen, Russland, Taiwan, Tunesien, Turkmenistan, Uganda, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate, Weißrussland

Zone 6:

Ägypten, Algerien, Angola, Antarktis, Äquatorial-Guinea, Aruba, Azerbaijan, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhutan, Brasilien, Brunei, Burundi, Cocos Inseln, Ecuador, Französisch Guyana, Gambia, Georgien, Ghana, Grenada, Grönland, Guyana, Indonesien, Jamaika, Jungferninseln (UK), Kasachstan, Kirgistan, Kolumbien, Kuwait, Lesotho, Libanon, Liberia, Libyen, Mauretanien, Mongolei, Mosambik, Namibia, Nicaragua, Norfolk-Inseln, Panama, Sambia, Saudi Arabien, Simbabwe, St. Lucia, St. Vincent, Südafrika, Sudan, Swasiland, Tadschikistan, Tansania, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicos-Inseln, Usbekistan, Weihnachtsinseln

Zone 7:

Afghanistan, Anguilla, Antigua, Armenien, Ascension, Äthiopien, Bangla Desh, Bolivien, Burkina Faso, Cayman Inseln, Cook Inseln, Diego Garcia, Dominica, Dschibuti, Elfenbeinküste, El Salvador, Eritrea,

Falklandinseln, Fidschi-Inseln, Guam, Guatemala, Guinea-Bissau, Haiti, Honduras, Indien, Irak, Iran, Jemen, Jordanien, Kambodscha, Kamerun, KapVerde, Katar, Kenia, Kiribati, Kongo Volksrep., Kuba, Laos Demokr. Rep., Macao, Madagaskar, Malediven, Mali, Marshall Inseln, Mauritius, Mikronesien, Montserrat, Myanmar, Nauru, Nepal, Neukaledonien, Niger, Nigeria, Niue, Nordkorea, Nörtl. Marianas, Oman, Pakistan, Palau, Papua-Neuguinea, Paraguay, Ruanda, Salomonen, Samoa, SaoTome und Principe, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, St. Helena, St. Kitts und Nevis, Suriname, Syrien, Thailand, Togo, Tonga, Tschad, Tuvalu, Uruguay, Vanuatu, Vietnam, Wallis/Futuna (Neukaledonien), Zaire, Zentralafrikanische Republik

3 Beschreibung

Die Produktlinie ist als Office-Komplettlösung für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Services bzw. Spezifikationen:

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Telenode	Datenvolumen	xHost Linux*)
Web&Phone office xDSL 2048/512 Analog	2048	512	Silber	FLAT	Small
Web&Phone office xDSL 2048/512 ISDN	2048	512	Gold1	FLAT	Small
Web&Phone office xDSL 3072/512 Analog	3072	512	Silber	FLAT	Small
Web&Phone office xDSL 3072/512 ISDN	3072	512	Gold1	FLAT	Small
Web&Phone office xDSL 4096/512 Analog	4096	512	Silber	FLAT	Small
Web&Phone office xDSL 4096/512 ISDN	4096	512	Gold1	FLAT	Small

*) Details zum Produkt xHost Linux sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

„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.

Im Einzelfall kann die definierte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden.

3.1 Flat-Rate

Es gibt keine Grenze bei den transferierten Daten.

3.2 Telenode silber und gold

Der Telefonanschluss verfügt über zusätzliche Funktionen, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten.

Funktion	Telenode silber* /Analog	Telenode gold 1* /ISDN
Maximale Anzahl gleichzeitige Gespräche	2	2
Rufumleitung allgemein	ja	ja
Rufumleitung sofort	ja	ja

Funktion	Telenode silber* /Analog	Telenode gold 1* /ISDN
Rufumleitung nach Zeit	ja	nein
Rufumleitung bei besetzt	ja	ja
Rufumleitung bei Fehler	ja	ja
VoiceBox	ja	ja
Eigener Begrüßungstext	ja	ja
Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten	ja	ja
Voice2Mail	ja	ja
Voicebox Abfrage	ja	ja
Anruferschutz allgemein	ja	ja
Anruferschutz offen	ja	ja
Anruferschutz geschlossen	ja	ja
Anruferschutz Wildcard	ja	ja
3er Konferenz	ja	nein
Anklopfen	ja	nein
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja	ja
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	ja	Nein (Funktion der Nebenstellenanlage)
Fax2Mail	ja	ja
Webfax	ja	ja

*Details zu den Produkten Telenode Silber und Gold1 sind in der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

3.2.1 Funktionsbeschreibung

- **Rufumleitung:**
 - Sofort: Eingehende Anrufe werden sofort auf die angegebene Rufnummer oder auf die Voicebox umgeleitet.
 - Nach Zeit: Nimmt man den Anruf nicht innerhalb einer konfigurierbaren Zeit entgegen, wird dieser auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
 - Bei besetzt: Wenn der Anschluss besetzt ist, wird sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
 - Bei Fehler: Wenn ein Fehler auf der Anschlussleitung (xDSL Business) auftritt wird dies vom System bei einem eingehenden Anruf (beim ersten Anruf nach 30 Sekunden, danach sofort) erkannt. Ein Anruf wird dann auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- **Voicebox:**
 - Kurzwahl 4000 vom eigenen Inode Anschluss aus bzw. von jedem beliebigen Anschluss unter der österreichischen Rufnummer 01 890 4000 mit Passwort.
 - Die Voicebox kann bei der Einstellung einer Rufumleitung als Ziel angegeben werden.
 - Der Kunde hat die Möglichkeit, via Telefon seinen Namen aufzunehmen und dieser wird in den Begrüßungstext integriert. Er kann auch einen eigenen max. 30 Sekunden langen Begrüßungstext aufnehmen.
 - Eine Voicebox kann bis zu 20 Nachrichten, die nicht länger als 120 Sekunden sind, aufnehmen. Weitere eingehende Anrufe werden bei Überschreitung dieser Anzahl mit einer entsprechenden Ansage abgewiesen.
 - Der Voicebox-Besitzer wird wie folgt über neue Nachrichten auf der Voicebox informiert:
 - Durch ein akustisches Signal während der ersten Sekunden des Freizeichens und durch eine optische Anzeige falls das Telefon diese Funktion unterstützt
 - Wird die Voicebox per Telefon abgefragt, erlischt diese Benachrichtigung wieder.
 - Zur Abfrage der Voicebox kann eine mindestens vierstellige Zahl als Voicebox-Passwort gesetzt werden. Diese Einstellung kann entweder per Telefon über das

- Voicebox-Menü oder über die Telenode-Administration auf der Homepage vorgenommen werden.
- Wurde noch kein Voicebox-Passwort gesetzt ist die Abfrage nur über den eigenen Telenode Anschluss möglich.
 - Bei der Abfrage über einen externen Anschluss wird der Kunde aufgefordert, die Telefonnummer des zur Voicebox gehörenden Telenode-Anschlusses gefolgt vom Voicebox-Passwort einzugeben. Nach drei falschen Versuchen wird die Verbindung getrennt.
- **Voice2Mail:**
 - Weiterleitung eingegangener Nachrichten an eine eMailadresse als Attachment.
 - Dieses Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.
 - **Anruferschutz:**
 - Kunden können eingehende und/oder ausgehende Rufnummern sperren lassen. Dabei sind folgende Sperrungs-Modi möglich:
 - Offen: Alle Nummern werden erlaubt, nur die angegeben werden gesperrt.
 - Geschlossen: Alle Nummern werden gesperrt, nur die angegebenen werden erlaubt.
 - Wildcard (Stern): Nummern können mit einer so genannten Wildcard (Stern) angegeben werden, somit kann eine Nummernfolge gesperrt werden z. B. 0900* - alle Nummern die mit 0900 beginnen werden gesperrt.
 - Anonymous: Bei dieser Einstellung werden alle Anrufe mit einer unterdrückten Rufnummer gesperrt.
 - Eingehende Sperren beziehen sich immer auf die angelegten Hauptnummern, Sperren auf logische Durchwahlen können derzeit nicht angelegt werden. Der Bereich 0939* (Dialer) ist automatisch für ausgehende Anrufe gesperrt. Die Deaktivierung dieser Sperre muss vom Kunden schriftlich beantragt werden.
 - **3er Konferenz:**
 - Aktivierung der 3er Konferenz: Der User beginnt ein Gespräch mit dem ersten Teilnehmer. Um den zweiten Teilnehmer in das Gespräch einzubinden, muss die „R“ Taste des Telefons gedrückt werden danach die Nummer des zweiten Gesprächsteilnehmers gewählt werden. Sollte das Telefon über keine „R“ Taste verfügen kann statt dessen einmal kurz auf die Telefongabel gedrückt und danach die Nummer gewählt werden. Sobald sich der zweite Gesprächspartner meldet muss erneut auf die „R“ Taste bzw. auf die Telefongabel gedrückt werden und die „3er Konferenz“ kann beginnen.
 - **Anklopfen:**
 - Geht während eines Gesprächs ein weiterer Anruf ein, hört der Kunde einen akustischen Signalton. Durch Drücken der „R“-Taste oder, falls keine „R“ Taste vorhanden, durch Drücken der Gabel kann er zwischen den Gesprächen wechseln.
 - **Rufnummernunterdrückung (CLIR):**
 - Bei ausgehenden Gesprächen kann das Mitsenden der eigenen Rufnummer unterdrückt bzw. erlaubt werden.
 - **Rufnummernanzeige (CLIP):**
 - Dieses Feature muss vom Telefon unterstützt werden. Falls der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt erfolgt keine Anzeige der Nummer.
 - **Detaillierte Ruflisten(vollständige Rufnummer, Datum, Uhrzeit):**
 - Gewählt
 - Angenommen
 - Verpasst
 - **Fax2Mail:**
 - Eingehende Fax-Nachrichten werden wenn entsprechend konfiguriert entweder als Postscript-, als PDF- oder als TIFF-Anhang per Mail an den Kunden weitergesendet.
 - Bestehende Rufnummer kann als Faxnummer verwendet werden.
 - **Webfax:**
 - Über eine Web-Oberfläche können Fax-Nachrichten erstellt und versendet oder als Postscript-, PDF- oder TIFF-Dateien geladen und als Fax versendet werden.

Der Abruf der Voicebox von einem inode Telenode Anschluss aus und die Rufumleitung auf eine andere inode Telenode Nummer ist kostenlos. Bei Abruf von einem anderen Telefonnetz aus sowie bei Rufumleitung auf eine Nummer eines anderen Netzes, fallen die betreffenden Gesprächsgebühren an.

Alle Funktionen können bequem über ein Web-Interface, erreichbar unter www.inode.at im Bereich Login/Support, abgefragt und festgelegt werden. Die Zugangsdaten werden per Post zugestellt.

4 Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Austria gegen eine Kautions zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless-Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Austria durchgeführt werden.

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

Um das von UPC Austria gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.

5 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Web&Phone office ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Inode Homepage www.inode.at überprüft werden.

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.

8 Qualität

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

9 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration von Web&Phone office 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.

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

10 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) UPC Austria bekannt gegeben hat.

11 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC Austria zur Verfügung gestellte Modem.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Funktionsgarantie und keinen Support.

12 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 059 999 4500 zum Ortstarif aus dem Festnetz der Telekom Austria von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtigen 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 business-support@inode.at erreichbar. Die Bearbeitung 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 Inode Netzwerk werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). 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 Austria innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzmodem 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 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH
Abteilung Hardware Setup
St. Peter Gürtel 10b
8042 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

13 Service Level Agreement

Über die normalen Support und Entstörzeiten hinaus können mit dem Kunden spezielle Service Level Agreements getroffen werden. Im Rahmen der Service Level Agreements werden garantierte Zeiten im Störfall für alle xDSL Business Services vereinbart. Es wird zwischen zwei Verschiedenen SLAs unterschieden: SLA medium und SLA large.

Produkt	Störungsannahme *1)	Verfügbarkeit Service Technikers *2)	Reaktionszeit *3)	Terminfenster des Kunden vor Ort	Technikereinsatz *4)	Ersatzgerät	Gutmeldung via Call Center	Durchschnittliche Entstördauer	Maximale Entstördauer
SLA medium	Mo- So 7-22Uhr	Mo- Fr 7-19Uhr	max. 4 Std	3 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	4 Stunden	8 Stunden
SLA large	Mo- So 0-24Uhr	Mo- So 0-24Uhr	max. 3 Std	2 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	3 Stunden	6 Stunden

*1) Störungsannahme zwischen 22 – 7 Uhr via 0900

*2) An Werktagen, ausgenommen 24.12, 31.12

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

*4) sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde

Störungsannahme:

Definiert den Zeitraum, wann eine Störung an der Service Line gemeldet werden kann.

Reaktionszeit:

Definiert den maximalen Zeitraum, bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

Entstördauer:

Definiert den durchschnittlichen bzw. maximalen Zeitraum, von der Meldung der Störung bis zur Entstörung des Service.

14 Technische Realisierung

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in das Inode-Netz umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

Copyright © UPC Austria GmbH

Änderungen Vorbehalten.

Der Inhalt und die Informationen sind Eigentum der UPC Austria GmbH und urheberrechtlich geschützt.

UPC Austria GmbH Büro Wien

Millennium Tower 1200 Wien . Handelskai 94-96 T: 059 999 2000 F: 059 999 1 2000 office@inode.at
www.inode.at