

**Leistungsbeschreibung  
der UPC Austria Services GmbH  
für Businesskundenprodukte in Tirol**

Stand 14. August 2008

# Inhaltsverzeichnis

1) EINLEITUNG	3
2) BESCHREIBUNG	3
3) DATENTRANSFERVOLUMEN FLAT RATE	3
3.2 Endgeräte	3
4) VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	3
5) MINDESTVERTRAGSBINDUNG	4
6) SICHERHEIT	4
7) KONFIGURATION/INSTALLATION	4
8) QUALITÄT	4
9) SERVICEÜBERGABE	4
10) NETZABSCHLUSSPUNKT	4
11) SERVICEMANAGEMENT UND WARTUNG	4
12) SERVICE LEVEL AGREEMENT	5
13) TECHNISCHE REALISIERUNG	5

# 1. Einleitung

Cable Business basiert auf der HFC Breitband-Technologie von UPC über bestehende oder neu zu errichtende Koaxialverbindungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Modems die im Leistungsumfang enthalten sind wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen und symmetrischen Bandbreiten angeboten.

## 2. Beschreibung

Die Produktlinie ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte bzw. Spezifikationen:

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Daten-volumen	Statische IP Adresse	Service Level Business	Webhost Linux *)
Cable Business silber	2048	1024	Flat	1	optional	Medium
Cable Business silber	8192	1024	Flat	1	optional	Medium
Cable Business silber	8192	2048	Flat	5	optional	Medium
Cable Business silber	12288	1024	Flat	5	optional	Medium
Cable Business silber	16384	2048	Flat	5	optional	Medium
Cable Business gold	2048	2048	Flat	5	inkl.	Large
Cable Business gold	4096	4096	Flat	13	inkl.	Large

\*) Details zum Produkt „Webhost Linux“ sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

\*\*) Details zum Produkt „Service Level Business“ finden Sie unter Punkt 12.

„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.

Der Betrieb von TFTP-, DNS- und DHCP-Servern ist grundsätzlich untersagt.

## 3. Datentransfervolumen Flat Rate

Bei Produkten auf Basis Flatrate gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC 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.

### 3.2 Endgeräte

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

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte an UPC retourniert werden. UPC 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 gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte oder ein vom Kunden bereitgestellter Netzwerkrouter notwendig, ein Anschluss über eine USB Schnittstelle ist nicht möglich.

## 4. Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von HFC Business ist das Vorhandensein einer HFC Verkabelung von UPC am Installationsort.

## 5. Mindestvertragsbindung

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

## 6. 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.inode.at](http://www.inode.at) oder [www.telesystem.com](http://www.telesystem.com) vorgenommen werden.

UPC 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.

## 7. Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der HFC Business Breitbandverbindung wird von einem Techniker im Auftrag der UPC vorgenommen.

Diese Konfiguration beinhaltet:

Anschluss des Modems am Netzwerk/Rechner

Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

## 8. Qualität

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

## 9. Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich von UPC, 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 kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten UPC bekannt gegeben hat.

## 10. Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) und die Servicegrenze werden wie folgt definiert:

Ethernet – (100Base-T oder 1000Base-T) am Kabelmodem

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

## 11. Servicemanagement und Wartung

Businesskunden steht die Supporthotline +43 512 931093 333 von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 21:00 Uhr, samstags und sonntags sowie an Feiertagen in der Zeit von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

Der Support ist auch per E-Mail unter [helpdesk@telesystem.com](mailto:helpdesk@telesystem.com) erreichbar.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich im Wartungsfenster zwischen 24:00 und 06:00 durchgeführt und nach Möglichkeit auf der Website [www.telesystem.com](http://www.telesystem.com) zuvor angekündigt.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk von UPC werden von UPC 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.).

Wartungsarbeiten werden entweder direkt durch UPC oder von deren Beauftragten durchgeführt. Alle Eingriffe in die Anlage (wie z.B. Errichtung, Störungsbehebungen, Wartungen, etc.) dürfen nur von UPC oder deren Beauftragten durchgeführt werden.

Gewartet wird das Kabelnetz bis zum definierten Anschlusspunkt (siehe Punkt 1).

Nicht von UPC gewartete Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 12. 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 Cable Business Services vereinbart.

SLA	Business
Verfügbarkeit in % pro Jahr	> 97%
Servicezeiten	Mo-Fr: 08:00-21:00 Sa,So,Feiertag: 10:00-18:00
Reparaturzeiten	Mo-Fr: 08:00-21:00 Sa,So,Feiertag: 10:00-18:00
Reaktion innerhalb der Servicezeiten	< 1 Stunde
Terminisierung des Kunden vor Ort innerhalb der Servicezeiten	< 2 Stunden
Entstörzeiten innerhalb der Reparaturzeiten	< 8 Stunden

## 13. Technische Realisierung

Datenverkehr von Cable Business Kunden wird im HFC Netz von UPC priorisiert behandelt. Der Internet-Zugang inkludiert mindestens eine öffentliche statische IP-Adresse (Siehe Punkt 2).

Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

Stand 14. August 2008

Copyright © UPC Austria Services GmbH

Änderungen vorbehalten.

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

Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, des Nachdrucks, der Übersetzung und der Wiedergabe bleiben, auch auszugsweise, vorbehalten.