

UMTS Backup

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Mai 2009

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	3
2	LEISTUNGSUMFANG	3
2.1	Leistungsmerkmale	4
2.2	Netzabdeckung & Bandbreiten	4
3	ENTGELTBESTIMMUNGEN	5
3.1	Monatliche Entgelte	5
3.2	Einmalige Entgelte.....	5
4	DATENTRANSFERVOLUMEN: FLAT RATE	5
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	5
6	ENDGERÄTE	6
6.1	SIM-Karten	6
6.2	Zusätzliche UMTS Antennen	6
7	MINDESTVERTRAGSBINDUNG	6
8	NETZABSCHLUSSPUNKT	7
9	KONFIGURATION/INSTALLATION	7
10	HERSTELLUNG	7
11	TECHNISCHE REALISIERUNG	8
11.1	Normalbetrieb: Hauptleitung DSL aktiv	8
11.2	Backup-Szenario: Hauptleitung DSL unterbrochen.....	9
12	SERVICEMANAGEMENT	10
13	QUALITÄT	10
14	IMPRESSUM	10

1 Einleitung

Mit UMTS Backup bietet UPC Austria ein neues, attraktives Serviceangebot für Ihr Unternehmen.

Alle UPC Business DSL/xDSL Kunden können sich gegen mögliche Ausfallsrisiken über eine alternative Backup Lösung absichern.

Im Falle eines Ausfalles sorgt ein speziell konfigurierter Router für den Wechsel von der primären Hauptleitung zu einer UMTS Backup Leitung. Die IP Adressen bleiben aufrecht, werden automatisch umgeleitet und stehen Ihnen auch im Backupfall unverändert zur Verfügung.

UMTS Backup basiert auf der Breitband-Technologie (HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS) von Hutchison 3G (nachfolgend kurz „H3G“). Durch den Einsatz von entsprechenden Modems, die im Leistungsumfang enthalten sind, bieten wir Ihnen eine alternative Backupleitung, welche über die Technologie UMTS/HSDPA realisiert wird.

2 Leistungsumfang

Das Vertragsverhältnis über UMTS Backup kommt ausschließlich zwischen UPC Austria und dem Kunden zustande. UMTS Backup ist als Add-On Produkt nicht eigenständig beziehbar, sondern ausschließlich als Ergänzung zu folgenden UPC Business Internetprodukten bestellbar:

- **Entbündelte, asymmetrische** Business Internet Produkte der UPC Austria
 - (derzeitige Produktfamilie „xDSL Business silber“)
- **Entbündelte, symmetrische** Business Internet Produkte der UPC Austria
 - (derzeitige Produktfamilie „xDSL Business gold“)
- **Nicht entbündelte, asymmetrische** Business Internet Produkte der UPC Austria
 - (derzeitige Produktfamilie „DSL Business silber“)
- **Nicht entbündelte, symmetrische** Business Internet Produkte der UPC Austria
 - (derzeitige Produktfamilie „DSL Business gold“)

Die jeweilige oben angeführte Business Internetleitung wird regulär als Hauptverbindung genutzt. Sollte (aus welchen Gründen auch immer) die Hauptverbindung unterbrochen sein, wird (automatisch) die UMTS Backupleitung aktiv.

Die nominellen Bandbreiten der oben angeführten Business Internet Produkte stehen bei aktiver UMTS Backup Leitung nur *eingeschränkt* zur Verfügung.

2.1 Leistungsmerkmale

UMTS Backup umfasst folgende Leistungen:

- Konfiguration der Backupleitung sowie des dazugehörigen Endgeräts (Routerkonfiguration).
- Nutzung einer UMTS Backup Verbindung beim Ausfall der Hauptleitung.
- Automatische Leitungsumschaltung auf UMTS Infrastruktur unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.) bei Ausfall der Hauptleitung.
- Automatische Leitungsumschaltung zurück auf DSL Infrastruktur (Hauptleitung) unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.), sobald die Hauptleitung wieder intakt ist.
- Keine Begrenzung oder Verrechnung des Datenvolumentransfers während der Nutzung der UMTS Backup Leitung.
- UPC Austria Business Support Hotline.

UMTS Backup umfasst folgende Leistungen **nicht**:

- Wir weisen ausdrücklich darauf hin das Werte wie Round Trip Time, Delay, Delay Variation etc. über die Funkanbindung stark von der DSL/Primärleitung abweichen, und das Betreiben von Services die eine hohe Leitungsgüte voraussetzen ungünstig beeinflussen können. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass im Backupfall **keine Telefoniedienste** transportiert werden können; Telefoniedienste werden aus Performancegründen konfigurationstechnisch unterbunden.
- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass im Backupfall die **Bandbreite** des UMTS Datendienstes am jeweiligen Standort zur Verfügung steht und die nominelle Bandbreite der Hauptverbindung (DSL) aus technischen Gründen nicht eingehalten werden kann. Insbesondere im Upstream wird die Backup Leitung zum Teil erheblich kleinere Bandbreiten aufweisen als die Hauptverbindung – siehe auch Kapitel 2.2 „Netzabdeckung & Bandbreiten“.

2.2 Netzabdeckung & Bandbreiten

Die UMTS Bandbreiten liegen bei **maximal 7.2Mbit/s im Downstream und bei maximal 384kBit/s im Upstream**. Die angegebenen Bandbreiten sind nominelle Maximalwerte und hängen stark von den technischen und geografischen Gegebenheiten vor Ort ab.

3 Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte exklusive Umsatzsteuer.

3.1 Monatliche Entgelte

	Monatliches Entgelt
Generic UMTS Backup Solution	€ 49,00

3.2 Einmalige Entgelte

	Einmaliges Entgelt
Installationskosten	€ 300,00

4 Datentransfervolumen: Flat Rate

Bei dem Produkt UMTS Backup gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria 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.

5 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Betrieb von UMTS Backup ist eine (entbündelte oder nicht entbündelte) Business Internetleitung von UPC Austria (siehe Punkt 2).

Nähere Details betreffend der UPC Business Internetverbindungen finden Sie in den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen/Entgeltbestimmungen.

Grundvoraussetzung für den Betrieb von UMTS Backup ist die geographische Verfügbarkeit von UMTS/HSDPA. Die Verfügbarkeit des Services ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von H3G in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Die Netzabdeckung des H3G Mobilfunknetzes kann der Kunde der jeweils gültigen Netzabdeckungskarte unter www.drei.at entnehmen. Mobile Services beruhen auf der Nutzung von Funkwellen. Somit kann die entsprechende Netzabdeckungskarte nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von UPC Austria und H3G liegen. (z.B. bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

Innerhalb des eigenen Firmengeländes oder Gebäudes des Kunden hat dieser für einen geeigneten Aufstellungsort mit ausreichendem UMTS Empfang zu sorgen.

6 Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche Router (inkl. HSDPA Modul) und die dazugehörige Verkabelung werden dem Kunden von UPC Austria für die Vertragsdauer zur Verfügung gestellt. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder – upgrades dieser Endgeräte 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.

6.1 SIM-Karten

UPC Austria stellt dem Kunden eine entsprechende Anzahl an SIM-Karten zur Verfügung. Diese verbleiben im Eigentum von UPC Austria und werden dem Kunden nur während der Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Die SIM-Karten werden durch UPC, bereits vor Auslieferung, in den dazugehörigen UMTS Backuprouter eingesetzt. Es ist nicht erlaubt, die SIM-Karte aus dem UMTS Backuprouter zu entfernen bzw. zu manipulieren. Bei einem defekt der SIM-Karte wird das gesamte Gerät des Kunden ausgetauscht. Nach Beendigung müssen die SIM-Karten an UPC Austria retourniert werden.

6.2 Zusätzliche UMTS Antennen

Sollte aus baulichen Gegebenheiten am Betriebsgelände des Kunden die Installation zusätzlicher Antennen erforderlich sein, so obliegen deren Beschaffung, Installation, Inbetriebnahme und Wartung der Verantwortung des Kunden (siehe Kapitel 5 „Voraussetzungen für den Betrieb“)

7 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde. Sollte die Vertragsbindung für die UPC Business Internetleitung bei Abschluss des UMTS Backup – Vertrages (Add On) kürzer sein als die hier vereinbarte Mindestvertragsdauer, so verlängert sich die Mindestvertragsbindung des UPC Business Internetproduktes bis zum Ende der Mindestvertragsdauer des abgeschlossenen UMTS Backup – Vertrages (Add On).

8 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist der von UPC Austria zur Verfügung gestellte UMTS Backuprouter.

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

9 Konfiguration/Installation

Die Installation von UMTS Backup wird vom Kunden selbst vorgenommen.

Das Produkt beinhaltet einen Router (inkl. HSDPA Modul), der die Backup Aufgaben erfüllt. Das Produkt kann ausschließlich mit der von UPC Austria zur Verfügung gestellten und bereits konfigurierten Hardware betrieben werden. Es ist dem Kunden nicht gestattet, andere Endgeräte anzuschließen und eine Veränderung der Konfiguration vorzunehmen.

10 Herstellung

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Werktagen nach Eingang der Bestellung bei UPC bzw. 4 Werktagen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere beginnt die Herstellungsfrist erst zu laufen, wenn der Kunde alle für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages notwendigen Daten Voraussetzung für die Inbetriebnahme des UMTS Backups ist die Fertigstellung des DSL/xDSL Anschlusses.

Andernfalls kommen die Herstellungszeiten für den DSL/xDSL Anschluss zum Tragen.

Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), gegenüber UPC Austria bekannt gegeben hat.

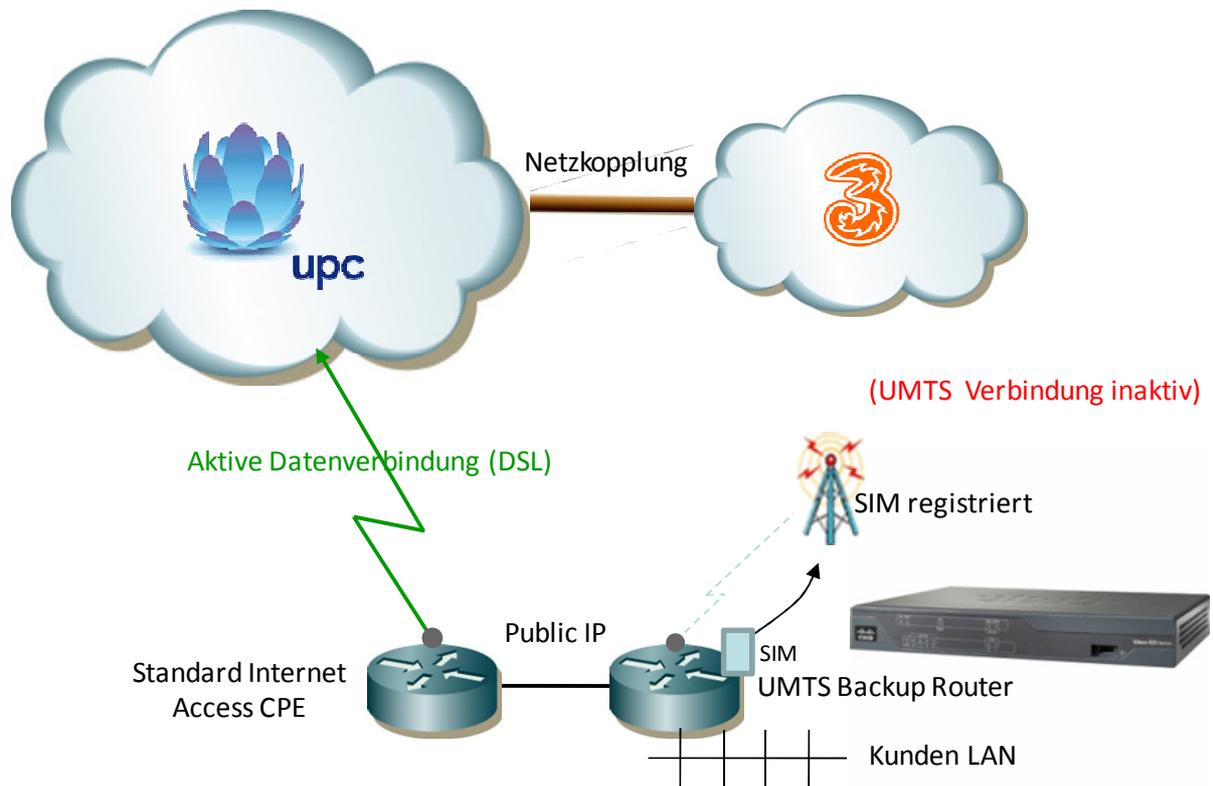
Der genaue Zeitpunkt der Herstellung wird gesondert zwischen UPC Austria und dem Kunden vereinbart.

Die Herstellung des Produktes UMTS Backup erfolgt in mehreren Schritten. Nach der Bestellung des Produktes und erfolgreicher Bonitätsprüfung wird die Freischaltung des Produktes in Auftrag gegeben.

Die Inbetriebnahme des Produktes kann erst nach Fertigstellung des DSL/xDSL Anschlusses erfolgen.

11 Technische Realisierung

11.1 Normalbetrieb: Hauptleitung DSL aktiv

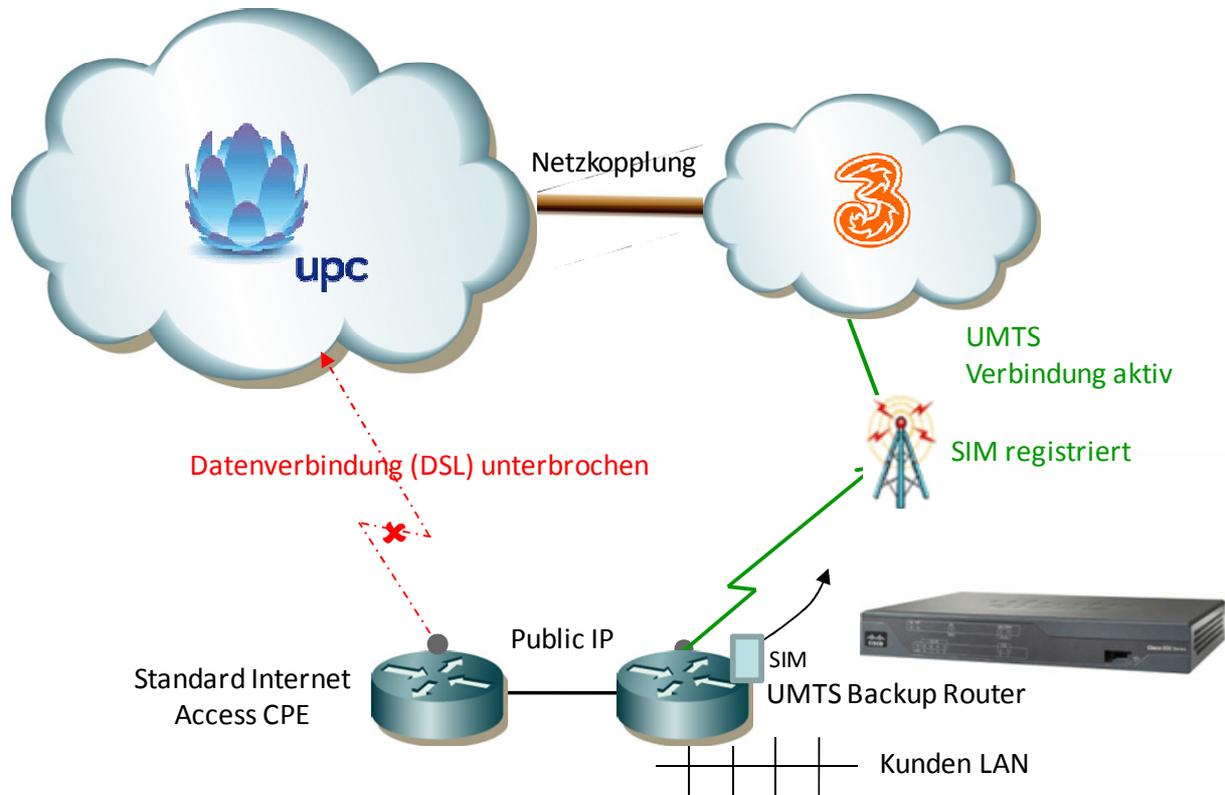


* vereinfachte schematische Darstellung

Die Hauptverbindung („Aktive Datenverbindung DSL“) ist in Betrieb und der Kunde hat Netzzugang mit nominaler Bandbreite der Hauptverbindung (jeweiliges UPC Bussinnes Internetprodukt – nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung). Die SIM-Karte im UMTS Backup Router ist am nächstliegenden UMTS-Sendemast registriert und somit betriebsbereit – die UMTS-Verbindung ist jedoch nicht aktiv.

Die Hauptverbindung wird durch ein UPC-internes Monitoring-System überwacht.

11.2 Backup-Szenario: Hauptleitung DSL unterbrochen



* vereinfachte schematische Darstellung

Die Hauptverbindung ist (aus welchem Grund immer) unterbrochen. Der UMS Backup Router wählt die alternative Route UMS und baut eine Wählverbindung über das UMS-Netz auf: die Backup Leitung steht zur Verfügung. Die Verzögerung und somit die merkbare Ausfallszeit beträgt wenige Sekunden während des Verbindungsaufbaus.

Das UPC-interne Monitoring System registriert den Ausfall der Hauptverbindung und informiert den UPC Business Kundendienst, welcher proaktiv mit der Störungsbehebung beginnt.

Sobald die Hauptverbindung wieder intakt ist, wird die Backup Leitung abgebaut und der Normalbetrieb (siehe 11.1) wieder aufgenommen.

Das während der Dauer der Unterbrechung der Hauptverbindung entstehende Datenvolumen ist im Pauschalbetrag von UMS Backup inkludiert und wird nicht gesondert verrechnet.

12 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 059 999 4000 zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit muss die 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 erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen 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 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 (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.) ist nicht vorgesehen.

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 Punkt 6 „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 zur Verfügung gestellte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

13 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.

14 Impressum

Copyright © UPC Austria GmbH

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

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

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

UPC Austria GmbH

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 sales4business@upc.at,
www.upcbusiness.at