

Business Teleworker

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Juni 2009

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

1	PRODUKTÜBERSICHT & ENTGELTBESTIMMUNGEN	3
2	PRODUKTBESCHREIBUNG	4
3	PRODUKTLLEISTUNGEN.....	4
3.1	BINDEFRIST UND INSTALLATIONSKOSTEN.....	4
3.2	ENDGERÄTE KONFIGURATIONSOPTIONEN FÜR XDSL-TELEWORKER.....	4
3.3	BANDBREITENMANAGEMENT – QUALITÄTSKRITERIEN FÜR TELEWORKER PRODUKTE	5
3.4	MINDESTABNAHMEMENGEN UND BESTELLBEDINGUNGEN	5
3.4.1	20-STÜCK REGELUNG BEI FEHLEN EINES HAUPTVERTRAGES	5
3.4.2	2-STÜCK REGELUNG MIT EINEM HAUPTVERTRAG	5
3.5	ADDON PRODUKTE - NUR FÜR XDSL-TELEWORKER BASISPRODUKTE.....	6
3.5.1	TELENODE PLUS TELEWORKER	6
3.5.2	TELENODE 4U TELEWORKER.....	6
3.6	ENDGERÄTE	7
3.7	NETZABSCHLUSSPUNKT.....	7
3.8	KONFIGURATION/INSTALLATION.....	7
3.9	HERSTELLUNG/SERVICEÜBERGABE	7
3.10	SERVICEMANAGEMENT	8

UPC Austria Business Teleworker

Business Teleworker Basisprodukte										
Bandbreite	Daten volumen	Bandbreiten Management	Intra struktur	IP Adressen	Kunden Endgerät & Konfiguration	monatlicher Preis exkl. MwSt.	Installationskosten exkl. MwSt.	Kaution	Mindestvertragsdauer	wichtige Anmerkungen
xDSL										
2048/512	flat	UPC Qualitätskriterien	xDSL	1 statische IP-Adresse	Zyxel 660 HW default DHCP/NAT ("Mehrplatz") oder Routing ("Einzelplatz") Konfiguration	€ 22,00	€ 89,00	€ 70,00	12 Monate	Verkauf ausschließlich an Firmenkunden Mindestabnahme 20 Anschlüsse ohne Hauptleitung ! Mindestabnahme 2 Anschlüsse mit Hauptleitung
4096/1024	flat	UPC Qualitätskriterien	xDSL	1 statische IP-Adresse	Zyxel 660 HW default DHCP/NAT ("Mehrplatz") oder Routing ("Einzelplatz") Konfiguration	€ 32,50	€ 89,00	€ 70,00	12 Monate	Verkauf ausschließlich an Firmenkunden Mindestabnahme 20 Anschlüsse ohne Hauptleitung ! Mindestabnahme 2 Anschlüsse mit Hauptleitung
Cable										
8192/1024	flat	UPC Qualitätskriterien	Cable	1 statische IP-Adresse	Cable Modem	€ 32,50	€ 89,00	€ 70,00	12 Monate	Verkauf ausschließlich an Firmenkunden Mindestabnahme 20 Anschlüsse ohne Hauptleitung ! Mindestabnahme 2 Anschlüsse mit Hauptleitung
DSL										
8192/768 <small>(down to 256/64)</small>	flat	"best effort" Bandbreite	DSL	1 statische IP-Adresse	Alcatel ST 585	€ 22,00	€ 89,00 <small>(zuzüglich Kosten durch Telekom Austria)</small>	€ 0,00	12 Monate	Verkauf ausschließlich an Firmenkunden Mindestabnahme 20 Anschlüsse ohne Hauptleitung ! Mindestabnahme 2 Anschlüsse mit Hauptleitung

Business Teleworker AddOn Produkte - nur für xDSL-Teleworker Basisprodukte !							
Produktname		Kunden Endgerät & Konfiguration	zusätzlicher, monatlicher Preis exkl. MwSt.	Einmalige Kosten exkl. MwSt.	Kaution		wichtige Anmerkungen
Telenode plus Teleworker (zusätzlich Telefonie)		AVM FritzBox 5010	€ 8,25	€ 0,00	€ 0,00	jeweils ident mit Hauptvertrag	Gesprächsgebühren werden zusätzlich und ausschließlich an Firmenkunden verrechnet !
Telenode 4U Teleworker		AVM FritzBox 7140	€ 10,75	€ 0,00	€ 0,00	jeweils ident mit Hauptvertrag	Gesprächsgebühren werden zusätzlich und ausschließlich an Firmenkunden verrechnet !
VorOrt Service			n.a.	€ 100,00	n.a.	---	Bei Business Teleworker Cable ist ein Vorort Service inkludiert. Bei Business Teleworker DSL ist ein Vorort Service bei der Telekom Austria zu bestellen, sofern erwünscht.
Rufnummernportierung			n.a.	€ 24,17	n.a.	---	

Business Teleworker AddOn Produkte - für alle Teleworker Produkte !						
Produktname			monatlicher Preis exkl. MwSt.	Einmalige Kosten exkl. MwSt. (obligatorisch !)		wichtige Anmerkungen
Übersiedlung				€ 99,00	---	Bei Teleworker DSL werden die Übersiedlungskosten von der Telekom Austria direkt an den Endkunden verkauft. Der hier angegebene Betrag wird in diesem Fall von UPC nicht verrechnet !

2 Produktbeschreibung

Business Teleworker Produkte sind Internet Leitungsprodukte, welche speziell für die Anforderungen von Endkunden entwickelt wurden, die für die Heimarbeit (Home Office) leistungsstarke Datenanbindungen benötigen. Zur besseren Eignung in verschiedenen Arbeitsumgebungen sind unterschiedliche Konfigurationen der Endgeräte bestellbar, zur Erweiterung des Leistungsumfanges bei Bedarf auch ergänzende Telefonieprodukte erhältlich.

3 Produktleistungen

3.1 Bindefrist und Installationskosten

Die Mindestvertragsdauer beträgt mangels gegenteiliger Vereinbarung 12 Monate mit einer Installationsgebühr von € 89,00 bei xDSL- und Cable Teleworkern. Bei DSL Teleworker Produkten beträgt die von UPC Austria verrechnet Installationsgebühr € 89,00, jedoch sind zusätzlich die für den Telekom Austria Anschluss anfallenden Gebühren an die Telekom Austria zu entrichten.

3.2 Endgeräte Konfigurationsoptionen für xDSL-Teleworker

Die beiden xDSL Teleworker Produkte werden in zwei Konfigurationsvarianten angeboten:

1. DHCP/NAT = „Mehrplatz“ + WLAN aktiviert → Default-Konfiguration
2. Routing = „Einzelplatz“ + WLAN deaktiviert

DHCP/NAT:

DHCP/NAT stellt die heute häufigste Anwendungsmethode dar und ist bei den xDSL-Teleworkern die Default-Konfiguration (ohne ausdrücklichen Kundenwunsch wird der Teleworker in dieser Konfiguration ausgeliefert). Der Kunde erhält damit LAN-seitig ein privates IP-Netz und der Router weist die IP-Adressen allen Endgeräten (Laptop etc.) automatisch zu. Gleichzeitig ist WLAN aktiviert und auch per WLAN erfolgt die IP-Adreßvergabe per DHCP.

Bridging:

Die Bridging-Konfiguration ist als Option auf *ausdrücklichen* Kundenwunsch verfügbar (muß bei der Bestellung angegeben werden und ist nachträglich nicht veränderbar). In dieser Variante wird das WLAN des UPC Endgerätes (Zyxel 660HW) deaktiviert und das Endgerät ist als Modem/Bridge konfiguriert (transparente Ppoe mit einer IP am LAN). Bei manueller Konfiguration eines Endgerätes oder der Verwendung eines zusätzlichen (vom Kunden auf dessen Kosten bereitgestellten) Routers hinter dem UPC Endgerät ist diese Konfiguration möglich – z.B für spezielle VPN-Anwendungen.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass in Verbindung mit dieser Konfigurationsvariante ein Bankomatterminal nicht funktionsfähig ist und daher nicht angeschlossen werden kann.

3.3 Bandbreitenmanagement – Qualitätskriterien für Teleworker Produkte

Bei den Teleworkern auf Basis xDSL und Cable gibt es kein „Best Effort“ Produkt, sondern Bandbreiten nach den UPC Qualitätskriterien für Teleworker Produkte.

Diese Qualitätskriterien sind wie folgt definiert:

Bei xDSL oder Cable Teleworkern gilt, dass das Leitungsprodukt bei 75% der Nominalbandbreite (Up- und Downstream) als vertragsgemäß hergestellt gilt.

Bei DSL Teleworker Produkten gelten die Qualitätskriterien der Telekom Austria für die Herstellung von DSL Leitungen. Diese Qualitätskriterien besagen, dass beim gegenständlichen Produkt Business Teleworker 8192/1024 eine vertragskonforme Herstellung bereits ab einer Bandbreite von 256kBit/s im Downstream und 64kBit/s im Upstream gegeben ist.

3.4 Mindestabnahmemengen und Bestellbedingungen

Aufgrund des (technischen und preislichen) Sonderstatus von Teleworker Produkten werden diese nicht einzeln und nicht an Privatkunden (Verbraucher) verkauft.

Teleworker Produkte können deshalb nur unter den in den beiden folgenden Unterkapiteln geltenden Rahmenbedingungen bestellt werden.

Unterschieden wird danach, ob der Kunde bereits einen „Hauptvertrag“ bei UPC hat oder nicht.

Unter einem solchen Hauptvertrag ist zu verstehen:

1. xDSL silber und/oder xDSL gold B2B Internetprodukte und/oder
2. DSL silber und/oder DSL gold B2B Internetprodukte und/oder
3. Cable silber und/oder Cable gold B2B Internetprodukte und/oder
4. CIA, Leased Lines, VPL/EPL, MPLS Produkte

Produkte aus dem Web&Phone Office Portfolio der UPC Austria gelten *nicht* als Hauptvertrag.

3.4.1 20-Stück Regelung bei Fehlen eines Hauptvertrages

Für den Fall daß der Kunde *keinen* Hauptvertrag bei UPC Austria hat gilt, dass pro Firmenkunde *zu jeder Zeit immer wenigstens 20 Teleworker-Verträge* aktiv sein müssen – egal welcher Art (xDSL, Cable, DSL).

Weniger als 20 Stk. können (bei der Erstbestellung) nicht bestellt werden und zu einem späteren Zeitpunkt dürfen nur so viele Verträge gekündigt werden, daß wenigstens 20 Verträge übrig bleiben.

3.4.2 2-Stück Regelung mit einem Hauptvertrag

Für den Fall daß der Kunde einen Hauptvertrag (Definition siehe oben) bei UPC Austria hat gilt, dass pro Firmenkunde *zu jeder Zeit immer wenigstens 2 Teleworker-Verträge* aktiv sein müssen – egal welcher Art (xDSL, Cable, DSL).

Weniger als 2 Stk. können (bei der Erstbestellung) nicht bestellt werden und zu einem späteren Zeitpunkt dürfen nur so viele Verträge gekündigt werden, daß wenigstens 2 Verträge übrig bleiben.

3.5 AddOn Produkte - nur für xDSL-Teleworker Basisprodukte

3.5.1 Telenode plus Teleworker

Mit Telenode Plus Teleworker wird dem Endkunden ein Telefonanschluss mit analoger Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Telenode Plus Teleworker ist nur in Kombination mit einem xDSL Teleworker Basisprodukt erhältlich.

Bestehende Rufnummern können entweder gegen einmaliges Entgelt mitgenommen werden (Rufnummernportierung) oder der Kunde bekommt eine neue Rufnummer zugewiesen.

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

- Rufumleitung: sofort, nach Zeit, bei besetzt, bei Fehler
- Voicebox (Kurzwahl 4000 vom eigenen UPC Anschluss aus)
- Voice2Mail (Weiterleitung eingegangener Nachrichten an eine eMailadresse als Attachment)
- Anruferschutz (vom Kunden festgelegte Rufnummern werden blockiert)
- 3er Konferenz, Anklopfen, Rufnummernunterdrückung
- Detaillierte Ruflisten (vollständige Rufnummer, Datum, Uhrzeit)
- Rufnummernsperre, Rufumleitung

Der Abruf der Voicebox von einem Telenode Anschluss aus und die Rufumleitung auf eine andere 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.upcbusiness.at, abgefragt und festgelegt werden. Die Zugangsdaten werden per Post zugestellt.

Die anfallenden Gesprächsgebühren werden getrennt verrechnet – es gilt das Tarifmodell „Business Classic“, das unter <http://www6.inode.at/typo3/produkte/telefonie/tariftabelle/> online eingesehen werden kann. Die vollständigen Entgeltbestimmungen stehen zum Download unter https://www6.inode.at/typo3/fileadmin/gemeinsam/leistungsbeschreibungen/Tarifmodell_Business_Classic.pdf zur Verfügung.

3.5.2 Telenode 4U Teleworker

Telenode 4U Teleworker bietet neben den Funktionen von „Telenode plus Teleworker“ noch die folgenden Features:

- Router mit integrierter Telefonanlage
- Anschlussmöglichkeit für mehrere PCs
- verschlüsseltes WLAN mit den Datendurchsätzen nach 802.11b (11 Mbit/s) und 802.11g (54 Mbit/s)
- Anschluss für USB-Zubehör wie Drucker und Festplatten
- Firewall für umfassende Sicherheit

Die Firewall Funktionalität wird mit einer Basiskonfiguration ausgeliefert, die der Anwender über ein Interface selbst verändern kann.

Die anfallenden Gesprächsgebühren werden getrennt verrechnet – es gilt das Tarifmodell „Business Classic“, das unter <http://www6.inode.at/typo3/produkte/telefonie/tariftabelle/> online eingesehen werden kann. Die vollständigen Entgeltbestimmungen stehen zum Download unter https://www6.inode.at/typo3/fileadmin/gemeinsam/leistungsbeschreibungen/Tarifmodell_Business_Classic.pdf zur Verfügung.

3.6 Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche Router 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.

3.7 Netzabschlusspunkt

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

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

3.8 Konfiguration/Installation

Die Installation des Teleworker Produktes vorort wird grundsätzlich 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
- Test der Bandbreite
- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

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.

3.9 Herstellung/Serviceübergabe

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. 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.

3.10 Servicemanagement

SUPPORT	Verfügbarkeit Wochentage	Verfügbarkeit Tageszeiten	Telefonnummer
Störungsannahme	Mo - So	07:00 - 22:00	05 9999 4000
Störungsannahme in Nachtzeiten	Mo - So	22:00 - 07:00	0900 525 500 (€ 2,16/Minute)
Störungsmeldung per email (sofortiges Autoreply mit Ticketnummer)	Mo - So	00:00 - 24:00	support4business@upc.at

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 „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!

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